



superior
healthplan™

WHOLE you

FALL / OTOÑO 2023



Table of Contents / Índice:

Stay Protected Against Flu /
Protéjase contra la gripe....
..... **2,3**

Your Satisfaction is
Important to Us / *Su*
satisfacción es importante
para nosotros..... **4**

Extra Benefits for Superior
Members / *Beneficios*
adicionales para miembros
de Superior..... **5**

A Healthy Smile Means a
Healthy You / *Una sonrisa*
saludable significa una
persona saludable **6,7**

How to Tell Us If You're
Unhappy / *Cómo decirnos si*
no está satisfecho..... **8**

Member Services / Servicios para miembros:

STAR / CHIP:

1-800-783-5386

STAR+PLUS: 1-877-277-9772

STAR Kids: 1-844-590-4883

Your Healthy Source for Living Well

Soon we will say goodbye to 2023 and hello to 2024. A whole new year is ahead of us. So, it's a pleasure to bring you a new edition of *Whole You*, a newsletter from Superior HealthPlan.

In this issue, we're bringing you useful articles. You'll learn steps you can take **to protect yourself and your loved ones from the flu** and **how to keep your mouth healthy**. We will highlight our **Value-added Services extra benefits** for members. Plus, we will **share our 2023 member satisfaction survey results** and **more**.

If you missed our last issue, you can [view it here](#). We shared information about diabetes and how we can help you manage it, plus what to do if you get a medical bill. We hope you enjoy this latest edition and that it helps you take care of the *whole you*.



Your Superior Medicaid coverage may expire soon. You can find out more at YourTexasBenefits.com. / Su cobertura de Medicaid de Superior podría caducar pronto. Puede obtener más información en este boletín y en YourTexasBenefits.com.

Su fuente de salud para vivir bien

Pronto diremos adiós al 2023 y hola al 2024. Nos espera un nuevo año. Por lo tanto, es un placer presentarles una nueva edición de *Whole You*, un boletín informativo de Superior HealthPlan

En este número, le presentamos artículos útiles. Aprenderá las medidas que **puede tomar para protegerse a sí mismo y a sus seres queridos de la gripe** y **cómo mantener una buena salud bucal**. Resaltaremos los beneficios adicionales de **los servicios de valor agregado para los miembros**. Además, compartiremos **los resultados de nuestra encuesta de satisfacción de los miembros de 2023 y más**.

Si se perdió nuestro último número, [puede verlo aquí](#). Compartimos información sobre la diabetes y cómo podemos ayudarle a controlarla, además de qué hacer si recibe una factura por servicios médicos. Esperamos que disfrute esta edición más reciente y que le ayude a cuidarse en *todo sentido*.

Stay Protected Against Flu

It's that time of year. We want to help you keep you and your family protected from the flu.

Some people most at risk for the flu are those 65 and older, pregnant women and people with medical problems like asthma, diabetes, heart or lung disease, HIV, hepatitis, and cancer. Here are some steps you can take to protect yourself and your loved ones:

- Get your flu shot. Everyone 6 months of age and older should get a flu vaccine.*
- If you cough or sneeze, always cover your mouth. Try to cough into your sleeve or use a tissue.
- Wash your hands often with soap and water or use hand sanitizer with alcohol in it.
- Try not to touch your eyes, nose or mouth.
- If you or someone else is sick, keep your distance. If you're sick, stay home from work, school or errands.
- Keep things around you clean too — especially places you touch a lot (like doorknobs and counters).
- At your work and your child's school or childcare, ask about their plan for when there's a flu outbreak, and ask if they offer flu vaccines on-site.

If you need help finding where to get your flu shot, visit <https://www.vaccines.gov/find-vaccines/>. You can also call Member Services or visit [SuperiorHealthPlan.com/flu](https://www.superiorhealthplan.com/flu) for more information.

**The flu shot is available at no cost to members. Members 3 years or older may get their flu shot from their doctor or local pharmacy. Members under 3 years old can get the flu shot from their doctor.*

Sources & Resources:

- Superior: [Flu Vaccine Facts Video](#)
- Centers for Disease Control and Prevention: [Healthy Habits to Help Protect Against Flu](#)



Protéjase contra la gripe

Estamos en esa época del año. Queremos ayudar a que usted y su familia se protejan contra la gripe.

Algunas de las personas con mayor riesgo de contraer la gripe son las personas mayores de 65 años, las mujeres embarazadas y las personas con afecciones médicas como asma, diabetes, enfermedades cardíacas o pulmonares, VIH, hepatitis y cáncer. Estas son algunas medidas que puede tomar para protegerse a sí mismo y a sus seres queridos:

- Vacúnese contra la gripe. Todas las personas de 6 meses de edad en adelante deben vacunarse contra la gripe.*
- Si tose o estornuda, cúbrase siempre la boca. Trate de toser en su manga o use un pañuelo desechable.
- Lávese las manos frecuentemente con agua y jabón o use un desinfectante de manos con alcohol.
- Intente no tocarse los ojos, la nariz o la boca.
- Si usted o alguien más está enfermo, mantenga la distancia. Si está enfermo, quédese en casa y no vaya al trabajo, a la escuela o a hacer mandados.
- Mantenga las cosas a su alrededor limpias, en especial los lugares que toca mucho (como las perillas de las puertas y las encimeras).
- Pregunte en el trabajo y en la escuela o guardería de su hijo qué plan tienen para cuando haya un brote de gripe y pregunte si administran las vacunas contra la gripe allí mismo.

Si necesita ayuda para encontrar dónde vacunarse contra la gripe, visite <https://www.vaccines.gov/find-vaccines/>. También puede llamar a Servicios para miembros o visitar [SuperiorHealthPlan.com/flu](https://www.superiorhealthplan.com/flu) para obtener más información.

**La vacuna contra la gripe está disponible para los miembros de forma gratuita. Los miembros de 3 años en adelante pueden vacunarse contra la gripe en el consultorio de su médico o en la farmacia local. Los miembros menores de 3 años pueden vacunarse contra la gripe en el consultorio de su médico*

Fuentes y recursos:

- Superior: [Video sobre la vacuna contra la gripe](#)
- Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades: [Hábitos saludables para ayudar a protegerse contra la gripe](#)





Your Satisfaction is Important to Us

Su satisfacción es importante para nosotros



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 2023:**

| Question | Child Survey | Adult Survey | Goal (Child/Adult) |
|---|--------------|--------------|--------------------|
| Ease in getting the care, tests and treatment needed | 89.1% | 83.2% | 89.0% / 84.7% |
| Got care as soon as needed when care was needed right away | 86.8% | 84% | 91.6% / 80.9% |
| Treated with courtesy and respect by customer service staff | 93.6% | 97.6% | 93.4% / 94.6% |
| Rating of personal doctor (8-10) | 91.6% | 82% | 90.2% / 82.4% |
| Rating of Superior HealthPlan (8-10) | 88.8% | 78.9% | 86.5% / 78.0% |



Visit our website 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 Member Services.



Esperamos que siempre esté satisfecho con nuestros servicios y con nuestros proveedores. Este año le enviamos una encuesta para ver qué tan fácil fue obtener las citas y los servicios que necesita. También le preguntamos acerca del servicio de atención al cliente de Superior y si está conforme con sus médicos. **Veamos cómo nos fue en 2023:**

| Pregunta | Niño | Adulto | Meta del niño/adulto |
|--|-------|--------|----------------------|
| Facilidad para recibir la atención, las pruebas y el tratamiento necesarios | 89.1% | 83.2% | 89.0% / 84.7% |
| Recibió atención tan pronto como fue necesario cuando se necesitó la atención de inmediato | 86.8% | 84% | 91.6% / 80.9% |
| El personal de servicio al cliente lo trató con cortesía y respeto | 93.6% | 97.6% | 93.4% / 94.6% |
| Calificación del médico particular (8-10) | 91.6% | 82% | 90.2% / 82.4% |
| Calificación del plan médico (8-10) | 88.8% | 78.9% | 86.5% / 78.0% |

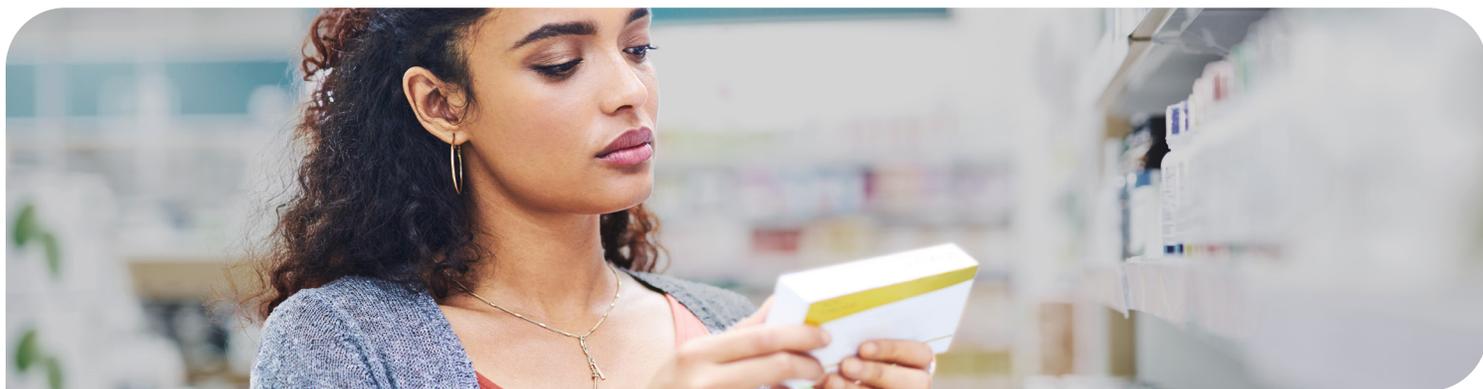


Visite nuestro sitio web para obtener más información sobre nuestras metas y nuestro Programa de Mejora de la Calidad. Llame a Servicios para miembros para solicitar una copia impresa de la descripción actual del [Programa de Mejora de la Calidad](#) de Superior.



Extra Benefits for Superior Members

Beneficios adicionales para miembros de Superior



Superior HealthPlan is here to help you get well and stay well. Our commitment to your well-being extends far beyond the doctor's office and into your everyday life. We are proud to offer extra services to keep our members healthy. As a member, you are able to get extra benefits and services in addition to your regular benefits. These are called Value-added Services (VAS).*

Some of these extra benefits include:

-  Up to \$120 per year for over-the-counter (OTC) items
-  Access to a 24/7 Nurse Advice Line
-  Extra vision benefits
-  Help with transportation for members who qualify

VAS are updated annually and are effective September 1 – August 31 each year. Members can find the most up-to-date list of Value-added Services online at SuperiorHealthPlan.com/VAS. A complete VAS listing may also be found in Superior Member Handbooks.

**Value-added Services may have restrictions or limitations.*

Superior HealthPlan está aquí para ayudarlo a recuperarse y a mantenerse saludable. Nuestro compromiso con su bienestar va más allá del consultorio de su médico: se extiende a su vida cotidiana. Nos enorgullece ofrecer servicios adicionales para que nuestros miembros se mantengan saludables. Como miembro, puede obtener beneficios y servicios adicionales además de sus beneficios regulares. Se denominan Servicios de valor agregado (VAS).*

Algunos de estos beneficios adicionales incluyen:

-  Hasta \$120 por año para artículos de venta libre (OTC)
-  Acceso a la Línea de asesoramiento de enfermería disponible las 24 horas del día los 7 días de la semana
-  Beneficios oftalmológicos adicionales
-  Ayuda con el transporte para los miembros que califiquen

Los VAS se actualizan anualmente y entran en vigencia del 1 de septiembre al 31 de agosto de cada año. Los miembros pueden encontrar la lista más actualizada de los Servicios de valor agregado por Internet en SuperiorHealthPlan.com/VAS. También se puede encontrar una lista completa de los VAS en los [Manuales para miembros de Superior](#).

**Los Servicios de valor agregado podrían tener restricciones y limitaciones.*

A Healthy Smile Means a Healthy You

Taking care of your teeth does more than give you a great smile. Of course, it can keep you from getting bad breath, gum disease and tooth decay. But did you know taking care of your teeth can affect the health of your whole body? When your mouth isn't healthy, it can increase your risk for stroke and heart disease.

Twice a day, every day.

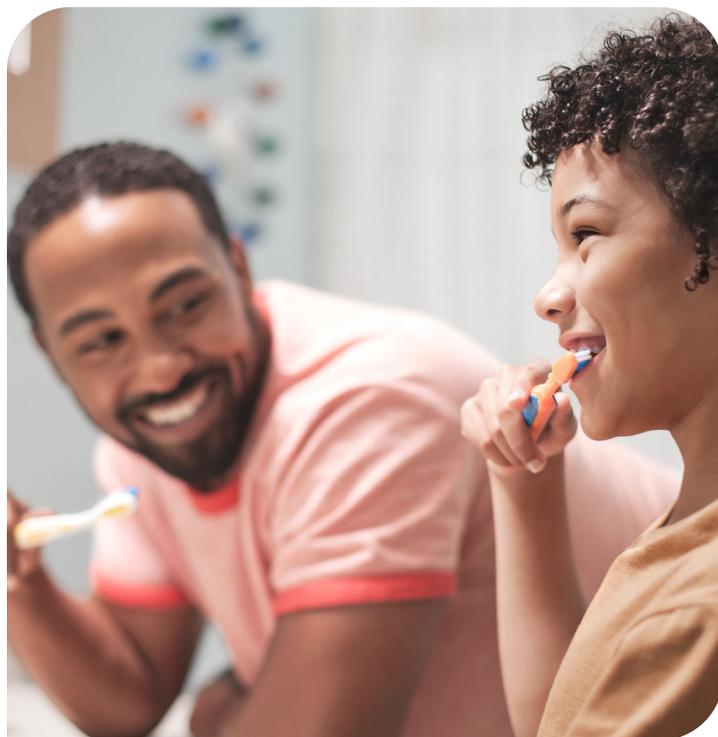
The good news — brushing your teeth is one of the best and easiest ways to keep your mouth healthy. Brush your teeth twice a day and get all sides of your teeth and your tongue. This will get rid of germs and leftover food. Use a toothbrush with soft bristles. Brush for two minutes each time, using gentle, circular strokes.

To keep your toothbrush clean, don't lay it on a sink counter or in a closed space where germs can grow. Keep it in a toothbrush holder or small jar or vase. Get a new toothbrush every three to four months and right away after you have been sick.

Flossing is an important step too. It helps clean between your teeth, where cavities usually start. Slide the floss between your teeth and gently move it between each tooth all the way to your gum line.

Take a seat in your dentist's chair.

Regular visits to your dentist will include an exam and cleaning to get rid of plaque that can build up in any spaces you miss brushing and flossing. Your dentist will check for any tooth decay and gum disease as well as signs of other health issues like vitamin deficiencies and even diabetes. And they'll make sure any dental work is still holding up and doing its job.



Have a tooth-healthy diet.

Certain foods and drinks are great for your teeth — others are not so great. Drinking water is great. It washes away food and germs during the day. Foods that have lots of calcium and protein are also good choices — like carrots, almonds and cheese. On the other hand, chewy, sticky, sugary foods and sweet drinks can damage the enamel surface of your teeth. They can cause decay, so avoid them when you can, and when you can't, rinse your mouth with water or brush your teeth. If you chew gum, choose sugar free.

For more information about how to keep your mouth and teeth healthy review Superior's [Tips to Keep Your Teeth Healthy flyer \(PDF\)](#) or visit the [National Institute of Health website](#).

Una sonrisa saludable significa una persona saludable

Cuidar de los dientes le brinda más beneficios que simplemente una gran sonrisa. Por supuesto, puede evitar que tenga mal aliento, enfermedad de las encías y caries. Pero, ¿sabía que el cuidado de los dientes puede afectar la salud de todo su cuerpo? Si no tiene una buena salud bucal, puede aumentar su riesgo de sufrir un accidente cerebrovascular y padecer una enfermedad cardíaca.

Dos veces al día, todos los días.

La buena noticia: cepillarse los dientes es una de las maneras mejores y más fáciles de mantener una buena salud bucal. Cepílese los dientes dos veces al día y alcance a cepillar todos los lados de los dientes y la lengua. Esto eliminará los gérmenes y los restos de comida. Use un cepillo de dientes con cerdas suaves. Cepílese durante dos minutos cada vez con movimientos suaves y circulares.

Para mantener su cepillo de dientes limpio, no lo coloque en la encimera del lavabo ni en un espacio cerrado donde puedan multiplicarse los gérmenes. Manténgalo en un sostenedor de cepillos de dientes o un frasco o jarrón pequeño. Obtenga un cepillo de dientes nuevo cada tres o cuatro meses e inmediatamente después de haber estado enfermo.

El uso del hilo dental también es un paso importante. Ayuda a limpiar entre los dientes, donde suelen comenzar a formarse las caries. Deslice el hilo dental entre los dientes y muévelo suavemente entre cada diente hasta el borde gingival.

Visite a su dentista.

Las consultas regulares con su dentista incluirán un examen y una limpieza para eliminar la placa que puede acumularse en cualquier espacio que no alcance al cepillarse los dientes y usar hilo dental. Su dentista revisará si tiene caries y enfermedad de las encías, así como signos de otros problemas de salud como deficiencias vitamínicas e incluso diabetes.



También se asegurará de que cualquier procedimiento dental anterior siga en buenas condiciones y haciendo su trabajo.

Mantenga un régimen de alimentación saludable para los dientes.

Ciertos alimentos y bebidas brindan excelentes beneficios para los dientes mientras que otros no. Beber agua es ideal. Elimina los alimentos y los gérmenes a lo largo del día. Los alimentos que tienen mucho calcio y proteínas también son buenas opciones, como las zanahorias, las almendras y el queso. Por otro lado, los alimentos gomosos o que requieren más esfuerzo al masticar, pegajosos y azucarados y las bebidas dulces pueden dañar el esmalte de los dientes. Pueden causar caries, así que evítelos cuando pueda, y cuando no pueda, enjuáguese la boca con agua o cepílese los dientes. Si mastica chicle, elija uno sin azúcar.

Para obtener más información sobre cómo mantener una buena salud bucal, consulte el folleto de [Superior Consejos para mantener una buena salud bucal \(PDF\)](#) o visite el sitio web del [Instituto Nacional de Salud](#).

How to Tell Us If You're Unhappy

Cómo decirnos si no está satisfecho

Superior hopes our members will always be happy with our providers and with us. We also care about concerns you may have. We want to know when you are not satisfied with your health care. There are two ways for you to express your concerns.

- 1 You may file a complaint.** You can do this if you are unhappy with Superior, a provider or a service. You may file a complaint with Superior if you are not satisfied with the medical care you receive, have trouble getting an appointment or if you are unhappy about how you are treated by a health-care professional.
- 2 You may ask for an appeal.** An appeal is a request to change a decision made by Superior. Superior will send you a letter if a requested service is denied or limited. If you disagree with the decision, you may file an appeal. When you file an appeal, Superior will look at the decision again.

You can submit a complaint or appeal by phone, in person or in writing. More information can be found on the [Complaints and Appeals webpage](#) and in your [Member Handbook](#). We care about your health-care concerns. If you need help, please call Member Services.

Superior espera que sus miembros siempre estén satisfechos con sus proveedores y servicios. También nos preocupamos por las inquietudes que puedan tener. Queremos saber si no está satisfecho con su cuidado médico.

Hay dos maneras de expresar sus inquietudes.

- 1 Puede presentar una queja.** Puede hacerlo si no está satisfecho con Superior, un proveedor o un servicio. Puede presentar una queja ante Superior si no está satisfecho con la atención médica que recibe, si tiene problemas para obtener una cita o si no está satisfecho con la forma en que lo trata un profesional de atención médica.
- 2 Puede presentar una apelación.** Una apelación es una solicitud para que Superior cambie una decisión que tomó. Superior le enviará una carta si se deniega o limita un servicio solicitado. Si no está de acuerdo con la decisión, puede presentar una apelación. Si presenta una apelación, Superior volverá a analizar la decisión.

Puede presentar una queja o apelación por teléfono, en persona o por escrito. Puede obtener información adicional en la [página web Quejas y apelaciones](#) y en su [Manual para miembros](#). Nos importan sus inquietudes sobre el cuidado de la salud. Llame a Servicios para miembros si necesita ayuda.





SuperiorHealthPlan.com

Facebook.com/SuperiorHealthPlan

