

Speak Up for Your Health Your Voice Matters



When something feels off, it's okay to speak up. Whether you're a child, teen, young adult, or a parent supporting your child, speaking up can be the first step to feeling better. Caregivers are also an important resource. A Superior HealthPlan member may be talkative, shy, nonverbal, or somewhere in between and a caregiver's voice can help make a difference for them. If a member cannot speak up or is not being understood, be their voice.

Superior supports members being an active participant in their care. Do not hesitate to ask questions, share concerns, or request timely care.



Listen with your eyes

A member may not know how to explain what's wrong.

That's okay. Watch for:

- Changes in behavior, appetite, sleep, or energy.
- Facial expressions or body language that show pain or discomfort.



Ask gentle questions

Try using simple questions like:

- "Does something hurt?" or "Can you show me where it hurts?"
- "Are you feeling nervous or scared?"



Support nonverbal communication

For members with special needs or who are nonverbal:

- Use gestures, picture cards, or communication devices.
- Trust behavioral signs.
- Stay patient.



Be your own advocate

Your voice matters. Here is how to make sure you're heard:

- Talk to a trusted adult when something feels wrong or you have health questions.
- Share your feelings. If you're nervous, scared, or in pain, let a trusted adult know.
- Ask questions during medical visits if you don't understand something. For example: "Can you explain that again?" or "What does that mean for me?"
- Use words, pictures, or gestures to best express your needs.



Nurse Advice Line

Need answers to a health or medical question, have questions about symptoms, or not sure where to go for care? Call our 24/7 nurse advice line to speak with a nurse at no cost. This number is listed on the back of your Superior member ID card.

Member Services

If you have any questions, our Member Services team is here. We can help with:

- Finding a doctor or pediatrician
- Understanding benefits
- Scheduling appointments
- Arranging transportation

Call us to learn more Monday-Friday, 8am-5pm, CST:

- **STAR/CHIP** - 1-800-783-5386
- **STAR Kids** - 1-844-590-4883
- **TTY** - 1-800-735-2989
- **STAR Health** - 1-866-912-6283
- **STAR+PLUS** - 1-877-277-9772

SuperiorHealthPlan.com

Defienda su salud Su voz importa



Cuando algo no le parezca bien, está bien alzar la voz. Ya sea usted un niño, adolescente, adulto joven o un padre o madre apoyando a su hijo, alzar su voz puede ser el primer paso para sentirse mejor. Los cuidadores también son un recurso importante. Un miembro de Superior HealthPlan puede ser hablador, tímido, no verbal o una mezcla de todo ello, y la voz de un cuidador puede ayudar a marcar la diferencia para ellos. Si un miembro no puede hablar o no se le está entendiendo, sea su voz.

Superior apoya a que los miembros sean participantes activos en su atención. No dude en hacer preguntas, compartir sus inquietudes o solicitar atención oportuna.



Escuche con los ojos

Es posible que un miembro no sepa cómo explicar qué es lo que está mal. Eso está bien. Esté atento a:

- Cambios en el comportamiento, apetito, sueño o energía.
- Expresiones faciales o lenguaje corporal que muestren dolor o malestar.



Haga preguntas con delicadeza

Intente usar preguntas sencillas como:

- “¿Le duele algo?” o “¿Puede mostrarme dónde le duele?”
- “¿Se siente nervioso o asustado?”



Apoye la comunicación no verbal

Para los miembros con necesidades especiales o que son no verbales:

- Use gestos, tarjetas con imágenes o dispositivos de comunicación.
- Confíe en las señales de comportamiento.
- Sea paciente.



Sea su propio defensor

Su voz es importante. A continuación le indicamos cómo asegurarse de ser escuchado:

- Hable con un adulto de confianza cuando algo no se sienta bien o tenga preguntas relacionadas con la salud.
- Comparta sus sentimientos. Si está nervioso, asustado o siente dolor, dígaselo a un adulto de confianza.
- Haga preguntas durante las visitas médicas si no entiende algo. Por ejemplo: “¿Puede explicármelo de nuevo?” o “¿Qué significa eso para mí?”
- Use palabras, imágenes o gestos para expresar mejor sus necesidades.



Línea de asesoramiento de enfermería

¿Necesita respuestas a una pregunta médica o de salud, tiene preguntas sobre síntomas o no está seguro a dónde acudir para recibir atención médica? Llame a nuestra línea de asesoramiento de enfermería disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, para hablar con una enfermera sin costo alguno. Este número figura en el reverso de su tarjeta de identificación de miembro de Superior.

Servicios para miembros

Si tiene alguna pregunta, nuestro equipo de Servicios para miembros está a su disposición. Podemos ayudarle con:

- Encontrar un médico o pediatra
- Comprender los beneficios
- Programar citas
- Coordinar el transporte

Llámenos para obtener más información de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., en el horario estándar del centro:

- **STAR/CHIP** - 1-800-783-5386
- **STAR Kids** - 1-844-590-4883
- **TTY** - 1-800-735-2989
- **STAR Health** - 1-866-912-6283
- **STAR+PLUS** - 1-877-277-9772