

HEALTHY moves



superior
healthplan™

WINTER / INVIERNO 2015

FIND US ONLINE! ¡VISÍTENOS EN LÍNEA! WWW.SUPERIORHEALTHPLAN.COM

Adelántese a los problemas de salud

La atención preventiva es el mejor tipo de atención. Le ayuda a usted y a su médico a detectar problemas antes sentirse enfermo(a).

La atención preventiva puede incluir vacunas, como la vacuna contra la gripe. También puede significar pruebas para la detección de cáncer, como las mamografías.

Visitar a su médico para un chequeo de rutina también se considera como atención preventiva. Su médico controlará su tensión arterial, su peso y otros signos de su salud. Los niños y los adolescentes también deben someterse a chequeos regulares. Se conocen como visitas de persona sana.

La atención preventiva está cubierta. No tiene ningún costo para usted, pero no espere a concertar una cita. La cantidad de tiempo que se espera que deberá esperar, desde el momento en que llama para concertar una cita médica puede tomar hasta 90 días para los adultos y 60 días para los niños y los adolescentes.

¿Ya es hora de recibir atención preventiva? Hable con su médico acerca de atención preventiva para usted o para sus hijos. Además, su manual para miembros explica la diferencia entre la atención de rutina, la atención de urgencia y la atención de emergencia. Los manuales se encuentran en nuestro sitio web, www.SuperiorHealthPlan.com.



Stay ahead of health problems

Preventive care is the best kind of care. It helps you and your doctor find problems before you feel sick.

Preventive care can include vaccines like the flu shot. It can also mean tests for cancer like mammograms.

Seeing your doctor for a routine checkup is also preventive care. Your doctor will check your blood pressure, your weight and other signs of your health. Children and teenagers need to have regular checkups as well. These are called well visits.

Preventive care is covered. It does not cost you anything, but don't

wait to schedule an appointment. The amount of time you should expect to wait, from the time you call to make an appointment may take up to 90 days for adults and 60 days for children and teenagers.

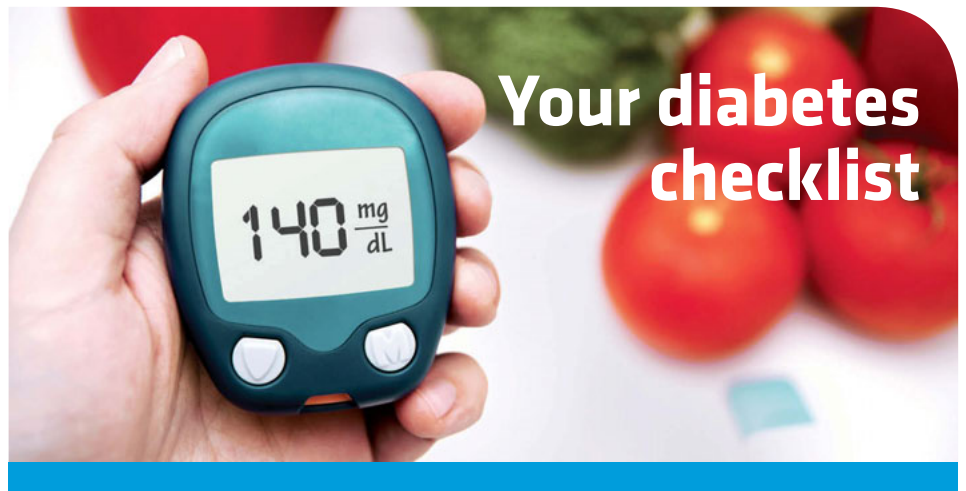
Are you due for preventive care? Talk with your doctor about preventive care for you or your children. Also, your Member Handbook explains the difference between routine care, urgent care and emergency care. Handbooks are located on our website, www.SuperiorHealthPlan.com.

Let's talk about your future

You have the right to make decisions about your care. The care that you receive if you cannot speak for yourself is important. State your wishes about your health care ahead of time. Talk with your loved ones and have a plan in place. An advanced directive is a form that can help you do this.

There are different kinds of advance directives such as: a Living Will, a Medical Power of Attorney and a Do Not Resuscitate (DNR) order. Your doctor can advise you on how to complete these forms.

Keep the forms in a safe place. It's a good idea to give a copy of your directive to the doctor, the person acting on your behalf and a trusted family member. You should also take a copy with you when you go to the hospital. To learn more, your Member handbook has information about advance directives. Just go to our website: www.SuperiorHealthPlan.com. You can also call Member Services.



Your diabetes checklist

Managing diabetes takes work. But if you do it well, you can live a healthy and active life.

Use this tip list to help you manage your diabetes every day:

- ▶ Check your blood sugar levels, also called glucose levels. You and your doctor can decide on the best plan.
- ▶ Brush and floss your teeth twice a day. Poor dental health can cause your blood sugar to increase.
- ▶ Look at your feet. If you see blisters or sores, talk with your doctor.

You should see your doctor every 3 to 6 months. Your doctor will give you tests to check your overall health, including an HbA1c test. The HbA1c test compares your blood sugar levels over the last few months. You want to get a result of 7% or less.

Superior can help you manage your diabetes. Call **1-800-783-5386** to learn more.

» **How are we doing? We set goals for how we manage diabetes.**

SCREENING	HEDIS RATE - 2012	HEDIS RATE - 2013	GOAL
HbA1c	83.2%	84.2%	87.6%
Cholesterol	78.4%	79.1%	80.2%
Kidney	81.5%	86.1%	83.1%
Dilated Eye	60.1%	55.5%	36.5%

Source: NCQA 2014 Quality Compass, National - HMO Average Rate

We are listening to you

The Quality Improvement Department sets quality standards and goals to improve the quality of health care and services that are provided to our Members. Every year, Superior uses a survey called CAHPS® to measure our Members' healthcare experience. If you filled out the 2014 survey, thank you! Here are some key survey results:

SUPERIOR'S MEMBER SURVEY RESULTS			
WE ARE WORKING TO IMPROVE!	2014	2013	GOAL
Getting Care Quickly (Adult)	79.4%	76.6%	83.8%
Getting Care Quickly (Child)	88.5%	86.5%	92.5%
Getting Needed Care (Adult)	74.5%	76.7%	84.3%
Getting Needed Care (Child)	83%	85%	87.9%
Customer Service (Adult)	80.7%	81%	88.6%
Customer Service (Child)	88.3%	90.6%	89.9%

Lo estamos escuchando

El Departamento para el Mejoramiento de la calidad establece estándares de calidad y objetivos para mejorar la calidad de la atención médica y de los servicios que se proporcionan a nuestros miembros. Cada año, Superior utiliza una encuesta llamada CAHPS® para medir la experiencia de atención médica de nuestros miembros. Si completó la encuesta de 2014, ¡gracias! Aquí hay algunos resultados claves de la encuesta:

RESULTADOS DE ENCUESTA A LOS MIEMBROS DE SUPERIOR			
¡ESTAMOS TRABAJANDO PARA MEJORAR!	2014	2013	OBJETIVO
Recibir atención de forma rápida (Adulto)	79,4%	76,6%	83,8%
Recibir atención de forma rápida (Niño)	88,5%	86,5%	92,5%
Recibir la atención necesaria (Adulto)	74,5%	76,7%	84,3%
Recibir la atención necesaria (Niño)	83%	85%	87,9%
Servicio de atención al cliente (Adulto)	80,7%	81%	88,6%
Servicio de atención al cliente (Niño)	88,3%	90,6%	89,9%

Su lista de control para la diabetes

El manejo de la diabetes requiere trabajo. Pero si lo hace bien, puede llevar una vida saludable y activa.

Utilice esta lista para ayudarse a manejar su diabetes todos los días:

- ▶ Controle sus niveles de azúcar en sangre, también llamados niveles de glucosa en sangre. Usted y su médico pueden decidir cuál es el mejor plan.
- ▶ Cepílese los dientes y use hilo dental dos veces por día. Una higiene bucal deficiente puede hacer que aumente su nivel de azúcar en sangre.

- ▶ Revise sus pies. Si ve ampollas o lastimaduras, hable con su médico.

Debería visitar al médico cada 3 a 6 meses. Su médico le hará someterse a pruebas para controlar su salud en general, incluyendo una prueba de HbA1c. La prueba HbA1c compara sus niveles de azúcar en sangre durante los últimos meses. Debe obtener un resultado del 7% o menos.

Superior puede ayudarlo a controlar su diabetes. Llame al **1-800-783-5386** para obtener más información.

¿Cómo le va? Establecemos metas sobre cómo manejamos la diabetes.

PRUEBA DE DETECCIÓN	TASA HEDIS - 2012	TASA HEDIS - 2013	OBJETIVO
HbA1c	83,2%	84,2%	87,6%
Colesterol	78,4%	79,1%	80,2%
Riñón	81,5%	86,1%	83,1%
Dilatación ocular	60,1%	55,5%	36,5%

Fuente: NCQA 2014 Quality Compass, Nacional - Tasa promedio HMO

Hablemos sobre su futuro

Usted tiene el derecho de tomar decisiones sobre su propia atención médica. La atención que usted recibe si usted no puede hablar por sí mismo es importante. Establece sus deseos sobre su atención médica con anticipación. Hable con sus seres queridos y establezca un plan. Una directiva anticipada es una manera que le puede ayudar a lograrlo.

Hay dos tipos de directivas anticipadas, tales como: un testamento en vida, un poder notarial médico y una orden de no resucitación (DNR, por sus siglas en inglés). Su médico puede aconsejarle sobre cómo completar estos formularios.

Conserve los formularios en un lugar seguro. Es una buena idea entregarle una copia de su directiva al médico, a la persona que actuará por usted si usted y a un familiar en quién confíe. También debería llevar una copia con usted cuando vaya al hospital. Para obtener más información, su manual para miembros contiene información sobre las directivas anticipadas. Simplemente visite nuestro sitio web: www.SuperiorHealthPlan.com. También puede llamar a Servicios para Miembros.

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

Effective 7.1.2013 For help to translate or understand this, please call **1-800-783-5386**. Hearing impaired (Relay Texas) **1-800-735-2989**. Si necesita ayuda para traducir o entender este texto, por favor llame al telefono. **1-800-783-5386**. (Relay Texas **1-800-735-2989**). Interpreter services are provided free of charge to you.

COVERED ENTITIES DUTIES:

Superior HealthPlan is a Covered Entity as defined and regulated under the Health Insurance Portability and Accountability Act of 1996 (HIPAA). Superior HealthPlan is required by law to keep the privacy of your protected health information (PHI). We must give you this Notice. It includes our legal duties and privacy practices related to your PHI. We must follow the terms of the current notice. We must let you know if there is a breach of your unsecured PHI.

This Notice describes how we may use and disclose your PHI. It describes your rights to access, change and manage your PHI. It also says how to use rights.

Superior HealthPlan can change this Notice. We reserve the right to make the revised or changed Notice effective for your PHI we already have. We can also make it effective for any of your PHI we get in the future. Superior HealthPlan will promptly update and get you this Notice whenever there is a material change to the following stated in the notice:

- ▶ The Uses and Disclosures
- ▶ Your Rights
- ▶ Our Legal Duties
- ▶ Other privacy practices stated in the notice

Updated notices will be on our website and in our Member Handbook. We will also mail you or email you a copy on request.

USES AND DISCLOSURES OF YOUR PHI:

The following is a list of how we may use or disclose your PHI without your permission or authorization:

Treatment. We may use or disclose your PHI to a physician or other healthcare provider providing treatment to you. We do this to coordinate your treatment among providers. We also do this to help us with prior authorization decisions related to your benefits.

Payment. We may use and disclose your PHI to make benefit payments for the healthcare services you received. We may disclose your PHI for payment purposes to another health plan, a healthcare provider, or other entity. This is subject to the federal Privacy Rules. Payment activities may include:

- ▶ processing claims
- ▶ determining eligibility or coverage for claims
- ▶ issuing premium billings
- ▶ reviewing services for medical necessity
- ▶ performing utilization review of claims

HealthCare Operations. We may use and disclose your PHI to perform our healthcare operations. These activities may include:

- ▶ providing customer services
- ▶ responding to complaints and appeals

- ▶ providing case management and care coordination
- ▶ conducting medical review of claims and other quality assessment
- ▶ improvement activities

In our healthcare operations, we may disclose PHI to business associates. We will have written agreements to protect the privacy of your PHI with these associates. We may disclose your PHI to another entity that is subject to the federal Privacy Rules. The entity must also have a relationship with you for its healthcare operations. This includes the following:

- ▶ quality assessment and improvement activities
- ▶ reviewing the competence or qualifications of healthcare professionals
- ▶ case management and care coordination
- ▶ detecting or preventing healthcare fraud and abuse.

Appointment Reminders/Treatment

Alternatives. We may use and disclose your PHI to remind you of an appointment for treatment and medical care with us. We may also use or disclose it to give you information about treatment alternatives. We may also use or disclose it for other health-related benefits and services. For example, information on how to stop smoking or lose weight.

As Required by Law. If federal, state, and/or local law requires a use or disclosure of your PHI, we may use or disclose your PHI information. We this when the use or disclosure complies with the law. The use or disclosure is limited to the requirements of the law. There could other laws or regulations that conflict. If this happens, we will comply with the more restrictive laws or regulations.

Public Health Activities. We may disclose your PHI to a public health authority to prevent or control disease, injury, or disability. We may disclose your PHI to the Food and Drug Administration (FDA). We can do this to ensure the quality, safety or effectiveness products or services under the control of the FDA.

Victims of Abuse and Neglect. We may disclose your PHI to a local, state, or federal government authority. This includes social services or a protective services agency authorized by law to have these reports. We will do this if we have a reasonable belief of abuse, neglect or domestic violence.

Judicial and Administrative Proceedings.

We may disclose your PHI in judicial and administrative proceedings. We may also disclose it in response to the following:

- ▶ an order of a court
- ▶ administrative tribunal
- ▶ subpoena
- ▶ summons
- ▶ warrant
- ▶ discovery request
- ▶ similar legal request.

Law Enforcement. We may disclose your relevant PHI to law enforcement when required to do so. For example, in response to a:

- ▶ court order
- ▶ court-ordered warrant
- ▶ subpoena
- ▶ summons issued by a judicial officer
- ▶ grand jury subpoena

We may also disclose your relevant PHI to identify or locate a suspect, fugitive, material witness, or missing person.

Coroners, Medical Examiners and Funeral

Directors. We may disclose your PHI to a coroner or medical examiner. This may be needed, for example, to determine a cause of death. We may also disclose your PHI to funeral directors, as needed, to carry out their duties.

Organ, Eye and Tissue Donation.

We may disclose your PHI to organ procurement organizations. We may also disclose your PHI to those who work in procurement, banking or transplantation of:

- ▶ cadaveric organs
- ▶ eyes
- ▶ tissues

Threats to Health and Safety. We may use or disclose your PHI if we believe, in good faith, that it is needed to prevent or lessen a serious or imminent threat. This includes threats to the health or safety of a person or the public.

Specialized Government Functions. If you are a member of U.S. Armed Forces, we may disclose your PHI as required by military command authorities. We may also disclose your PHI:

- ▶ to authorized federal officials for national security
- ▶ to intelligence activities
- ▶ the Department of State for medical suitability determinations
- ▶ for protective services of the President or other authorized persons

Workers' Compensation. We may disclose your PHI to comply with laws relating to workers' compensation or other similar programs, established by law. These are programs that provide benefits for work-related injuries or illness without regard to fault.

Emergency Situations. We may disclose your PHI in an emergency situation, or if you are unable to respond or not present. This includes to a family member, close personal friend, authorized disaster relief agency, or any other person you told us about. We will use professional judgment and experience to decide if the disclosure is in your best interests. If it is in your best interest, we will only disclose the PHI that is directly relevant to the person's involvement in your care.

Research. In some cases, we may disclose your PHI to researchers when their clinical research study has been approved. They must have safeguards in place to ensure the privacy and protection of your PHI.

VERBAL AGREEMENT TO USES AND DISCLOSURE YOUR PHI

We can take your verbal agreement to use and disclose your PHI to other people. This includes family members, close personal friends or any other person you identify. You can object to the use or disclosure of your PHI at the time of the request. You can give us your verbal agreement or objection in advance. You can also give it to us at the time of the use or disclosure. We will limit the use or disclosure of your PHI in these cases. We will limit the information to what is directly relevant to that person's involvement in your healthcare treatment or payment.

We can take your verbal agreement or objection to use and disclose your PHI in a disaster situation. We can give it to an authorized disaster relief entity. We will limit the use or disclosure of your PHI in these cases. It will be limited to notifying a family member, personal representative or other person responsible for your care of your location and general condition. You can give us your verbal agreement or objection in advance. You can also give it to us at the time of the use or disclose of your PHI.

USES AND DISCLOSURES OF YOUR PHI THAT REQUIRE YOUR WRITTEN AUTHORIZATION

We are required to obtain your written authorization to use or disclose your PHI, with few exceptions, for the following reasons:

Sale of PHI. We will request your written approval before we make any disclosure that is deemed a sale of your PHI. A sale of your PHI means we are getting paid for disclosing the PHI in this manner.

Marketing. We will request your written approval to use or disclose your PHI for marketing purposed with limited exceptions. For examples, when we have face-to-face marketing communications with you. Or, when we give promotional gifts of nominal value.

Psychotherapy Notes. We will request your written approval to use or disclose any of your psychotherapy notes that we may have on file with limited exception. For example, for certain treatment, payment or healthcare operation functions.

All other uses and disclosures of your PHI not described in this Notice will be made only with

your written approval. You may take back your approval at any time. The request to take back approval must be in writing. Your request to take back approval will go into effect as soon as you request it. There are two cases it won't take effect as soon as you request it. The first case is when we have already taken actions based on past approval. The second case is before we received your written request to stop.

YOUR RIGHTS

The following are your rights concerning your PHI. If you would like to use any of the following rights, please contact us. Our contact information is at the end of this Notice.

Right to Request Restrictions. You have the right to ask for restrictions on the use and disclosure of your PHI for treatment, payment or healthcare operations. You can also ask for disclosures to persons involved in your care or payment of your care. This includes family members or close friends. Your request should state the restrictions you are asking for. It should also say to whom the restriction applies. We are not required to agree to this request. If we agree, we will comply with your restriction request. We will not comply if the information is needed to provide you with emergency treatment. However, we will restrict the use or disclosure of PHI for payment or healthcare operations to a health plan when you have paid for the service or item out of pocket in full.

Right to Request Confidential Communications. You have the right to ask that we communicate with you about your PHI in other ways or locations. This right only applies if the information could endanger you if it is not communicated in other ways or locations. You do not have to explain the reason for your request. However, you must state that the information could endanger you if the change is not made. We must work with your request if it is reasonable and states the other way or location where you PHI should be delivered.

Right to Access and Received Copy of your PHI. You have the right, with limited exceptions, to look at or get copies of your PHI contained in a designated record set. You may ask that we give copies in a format other than photocopies. We will use the format you ask for unless we cannot practicably do so. You must ask in writing to get access to your PHI. If we deny your request, we will give you a written explanation. We will tell you if the reasons for the denial can be reviewed. We will also let you know how to ask for a review or if the denial cannot be reviewed.

Right to Change your PHI. You have the right to ask that we change your PHI if you believe it has wrong information. You must ask in writing. You must explain why the information should be changed. We may deny your request for certain reasons. For example, if we did not create the information you want changed and the creator of the PHI is able to perform the change. If we deny your request, we will provide

you a written explanation. You may respond with a statement that you disagree with our decision. We will attach your statement to the PHI you ask that we change. If we accept your request to change the information, we will make reasonable efforts to inform others of the change. This includes people you name. We will also make the effort to include the changes in any future disclosures of that information.

Right to Receive an Accounting of Disclosures. You have the right to get a list of times within the last 6 year period in which we or our business associates disclosed your PHI. This does not apply to disclosure for purposes of treatment, payment, healthcare operations, or disclosures you authorized and certain other activities. If you ask for this more than once in a 12-month period, we may charge you a reasonable, cost-based fee for responding to these additional requests. We will give you more information on our fees at the time of your request.

Right to File a Complaint. If you feel your privacy rights have been violated or that we have violated our own privacy practices, you can file a complaint with us. You can also do this by phone. Use the contact information at the end of this Notice. You can also submit a written complaint to the U.S. Department of Health and Human Services (HHS). See the contact information on the HHS website at www.hhs.gov/ocr. If you request, we will provide you with the address to file a written complaint with HHS. WE WILL NOT TAKE ANY ACTION AGAINST YOU FOR FILING A COMPLAINT.

Right to Receive a Copy of this Notice. You may ask for a copy of our Notice at any time. Use the contact information listed at the end of the Notice. If you get this Notice on our website or by email, you can request a paper copy of the Notice.

CONTACT INFORMATION

If you have any questions about this Notice, our privacy practices related to your PHI or how to exercise your rights you can contact us in writing. You can also contact us by phone. Use the contact information listed below.

Superior HealthPlan
Attn: Privacy Official
2100 S IH 35, Suite 200
Austin, TX 78704
Toll Free Phone Number
1-800-218-7453
Relay Texas
1-800-735-2989

Este aviso de scribe cómo se puede usar y divulgar su información médica y cómo puede acceder a ella. Por favor, léalo atentamente.

Vigente desde: 1 de julio de 2013 Para obtener ayuda para traducir o entender este texto, llame al **1-800-783-5386**. Personas con problemas de audición (Relay Texas) **1-800-735-2989**. Si necesita ayuda para traducir o entender este texto, por favor llame al teléfono: **1-800-783-5386**. (Relay Texas **1-800-735-2989**). Nuestros servicios de intérprete se le proporcionan a usted sin costo alguno.

RESPONSABILIDADES DE LAS ENTIDADES CUBIERTAS:

Superior HealthPlan es una Entidad cubierta según define y regula la Ley de Portabilidad y Responsabilidad de Seguros Médicos (HIPAA, por sus siglas en inglés) de 1996. Superior HealthPlan está obligado por ley a mantener la privacidad de su información de salud protegida (PHI, por sus siglas en inglés). Estamos obligados a darle este Aviso. Incluye nuestras responsabilidades legales y prácticas de privacidad en relación con su PHI. Debemos respetar los términos del presente aviso. Debemos informarle si se produce una violación de la PHI sin garantía.

Este Aviso describe cómo podemos usar y divulgar su PHI. Describe sus derechos para acceder, cambiar y administrar su PHI. También indica cómo hacer uso de los derechos.

Superior HealthPlan puede modificar este Aviso. Nos reservamos el derecho de hacer efectivo el Aviso revisado o modificado para la PHI que ya tengamos. También podemos hacerlo efectivo para cualquier PHI que recibamos en el futuro. Superior HealthPlan actualizará debidamente este Aviso y usted lo recibirá siempre que se produzca un cambio sustancial en lo siguiente incluido en el aviso:

- ▶ Los usos y las divulgaciones
- ▶ Sus derechos
- ▶ Nuestras responsabilidades legales
- ▶ Otras prácticas de privacidad indicadas en el aviso.

Los avisos actualizados aparecerán en nuestro sitio web y en el Manual para afiliados. También le enviaremos una copia de la solicitud por correo postal o electrónico.

USOS Y DIVULGACIONES DE SU PHI:

A continuación aparece una lista de cómo podemos usar o divulgar su PHI sin su permiso o autorización:

Tratamiento: Podemos usar o divulgar su PHI a un médico u otro proveedor de atención médica que esté tratándolo. Hacemos esto para coordinar su tratamiento con otros proveedores. También lo hacemos para facilitar la tarea de solicitar autorizaciones previas relacionadas con sus beneficios.

Pago: Podemos usar y divulgar su PHI para pagar los beneficios por los servicios de atención médica que haya recibido. Podemos divulgar la PHI con el fin de pagar a otro plan de atención médica, proveedor de atención médica u otra entidad. Esto está sujeto a las Normas federales de privacidad. Las actividades de pago pueden incluir lo siguiente:

- ▶ Reclamados de procesamiento.
- ▶ Determinación de elegibilidad o cobertura para reclamos.
- ▶ Emisión de facturas de las primas.
- ▶ Revisión de servicios por necesidad médica.
- ▶ Revisión de utilización de reclamos.

Operaciones de atención médica: Podemos usar y divulgar su PHI para llevar a cabo nuestras operaciones de atención médica. Estas actividades

pueden incluir lo siguiente:

- ▶ Brindar servicios al cliente.
- ▶ Responder a quejas y apelaciones.
- ▶ Ofrecer manejo de casos y coordinación de la atención.
- ▶ Realizar una revisión médica de los reclamos y otras evaluaciones de calidad.
- ▶ Actividades de mejora.

Con el objeto de llevar a cabo nuestras operaciones de atención médica, podemos divulgar su PHI a socios comerciales. Celebraremos acuerdos por escrito para proteger la privacidad de su PHI con estos socios. Podemos divulgar su PHI a otra entidad que esté sujeta a las Normas federales de privacidad. La entidad también debe tener una relación con usted con respecto a las operaciones de atención médica. Esto incluye lo siguiente:

- ▶ Evaluación de calidad y actividades de mejora.
- ▶ Revisión de la competencia o calificaciones de los profesionales de atención médica.
- ▶ Manejo de casos y coordinación de la atención.
- ▶ Detección y prevención de fraude y abuso en la atención médica.

Recordatorios de cita/Alternativas de

tratamiento: Podemos usar y divulgar su PHI para recordarle una cita para el tratamiento y la atención médica que tiene programadas con nosotros. También podemos usarla o divulgarla para brindarle información sobre alternativas de tratamiento.

Otro motivo del uso o la divulgación es para otros beneficios o servicios relacionados con la salud. Por ejemplo, información sobre cómo dejar de fumar o perder peso.

Según exija la ley: Si las leyes federales, estatales o locales exigen el uso o la divulgación de su PHI, es posible que lo hagamos. Lo haremos en los casos que el uso o la divulgación cumplan con la ley. El uso o la divulgación están limitados a los requisitos impuestos por las leyes. Es posible que otras leyes o normas entren en conflicto. Si esto sucede, respetaremos las leyes y normas más restrictivas.

Actividades de salud pública: Podemos divulgar su PHI a una autoridad de salud pública para prevenir o controlar una enfermedad, lesión o discapacidad. Podemos divulgar su PHI a la Administración de Alimentos y Medicamentos (FDA). Podemos hacerlo con el objeto de garantizar la calidad, seguridad o efectividad de los productos o servicios que controla la FDA.

Víctimas de abuso y negligencia: Podemos divulgar su PHI a autoridades gubernamentales locales, estatales o federales. Esto incluye servicios sociales o una agencia de servicios de protección autorizados por ley para conservar estos informes. Lo haremos si consideramos de manera razonable que ha habido abuso, negligencia o violencia doméstica.

Procedimientos judiciales y administrativos: Podemos divulgar su PHI en procedimientos

judiciales y administrativos. Podemos divulgarla a modo de respuesta a lo siguiente:

- ▶ una orden de un tribunal
- ▶ tribunal administrativo
- ▶ citaciones
- ▶ peticiones
- ▶ ordenes de captura
- ▶ petición de descubrimiento
- ▶ peticiones legales similares.

Cumplimiento de la ley: Podemos divulgar su PHI a agentes del orden cuando sea un requerimiento. Por ejemplo, para responder a:

- ▶ una orden judicial
- ▶ una orden de captura de un tribunal
- ▶ citaciones
- ▶ peticiones emitidas por un oficial judicial
- ▶ una citación del gran jurado

También podemos divulgar su PHI relevante para identificar o localizar una persona sospechosa, fugitiva, testigo material o perdida.

Forenses, examinadores médicos y directores

fúnebres: Podemos divulgar su PHI a un forense o examinador médico. Esto puede ser necesario, por ejemplo, para determinar la causa de muerte. También podemos divulgar su PHI a directores fúnebres, según sea necesario, para que lleven a cabo sus tareas.

Donación de órganos, ojos y tejido: Podemos divulgar su PHI a organizaciones de procuración de órganos. También podemos divulgar su PHI al personal de procuración, almacenamiento o transporte de:

- ▶ órganos cadavéricos
- ▶ ojos
- ▶ tejido

Amenazas para la salud y seguridad: Podemos usar o divulgar su PHI si consideramos, de buena fe, que es necesaria para evitar o reducir una amenaza grave o inminente. Incluye amenazas a la salud o seguridad de una persona o el público.

Funciones gubernamentales especializadas:

Si usted es miembro de las Fuerzas Armadas de los EE. UU., podemos divulgar su PHI según exijan las autoridades del comando militar. También podemos divulgar su PHI:

- ▶ a oficiales federales autorizados por motivos de seguridad nacional
- ▶ para realizar actividades de inteligencia.
- ▶ al Departamento de Estado para realizar determinaciones de idoneidad médica
- ▶ para llevar a cabo servicios de protección del Presidente u otras personas autorizadas.

Compensación de trabajadores: Podemos divulgar su PHI para cumplir con las leyes relacionadas con la compensación de los trabajadores u otros programas similares, según establece la ley. Estos son programas que ofrecen beneficios para las lesiones o

enfermedades relacionadas con el trabajo sin considerar de quién es la culpa.

Situaciones de emergencia: Podemos divulgar su PHI en una situación de emergencia, o si usted no puede responder o no está presente. Esto incluye la divulgación a un miembro de la familia, amigo íntimo, organismo autorizado de socorro en caso de catástrofe o a cualquier persona que usted nos indique. Usaremos nuestro juicio y experiencia profesional para determinar si la divulgación es conveniente para usted. Si es así, solo divulgaremos la PHI que sea directamente relevante para la participación de la persona en su atención.

Investigación: En algunos casos, podemos divulgar su PHI a investigadores cuando su estudio de investigación clínica haya sido aprobado. Deben ofrecer garantías en cuanto a la privacidad y protección de su PHI.

CONSENTIMIENTO VERBAL PARA USAR Y DIVULGAR SU PHI

Podemos basarnos en su consentimiento verbal para usar y divulgar su PHI a otras personas. Esto incluye a miembros de la familia, amigos íntimos o cualquier otra persona que usted identifique. Puede objetar el uso o la divulgación de su PHI cuando se solicite. Puede darnos su consentimiento verbal o realizar una objeción de forma anticipada. También puede dárnoslo cuando se use o divulgue dicha información. En esos casos, limitaremos el uso o la divulgación de su PHI. Limitaremos la información a lo que sea estrictamente relevante para la participación de la persona en su tratamiento o pago de atención médica.

Podemos basarnos en su consentimiento verbal u objeción para usar y divulgar su PHI en una situación de catástrofe. Podemos brindar esta información a una entidad autorizada de socorro en caso de catástrofe. En esos casos, limitaremos el uso o la divulgación de su PHI. El uso estará limitado a notificar a un miembro de la familia, representante personal u otra persona responsable de la atención donde se encuentre y de su estado general. Puede darnos su consentimiento verbal o realizar una objeción de forma anticipada. También puede dárnoslo cuando se use o divulgue su PHI.

USOS Y DIVULGACIONES DE SU PHI QUE REQUIEREN SU AUTORIZACIÓN POR ESCRITO

Estamos obligados a tener su autorización por escrito para usar o divulgar su PHI, con algunas excepciones, por los siguientes motivos:

Venta de PHI: Solicitaremos su aprobación por escrito antes de realizar cualquier divulgación que sea considerada una venta de su PHI. Una venta de su PHI significa que recibimos un pago por divulgar la PHI en este sentido.

Marketing: Solicitaremos su aprobación por escrito para usar o divulgar su PHI con fines de marketing, con algunas excepciones. Por ejemplo, cuando entablemos comunicaciones personales de marketing con usted. O, cuando entreguemos regalos promocionales de valor nominal.

Notas de psicoterapia: Solicitaremos su aprobación por escrito para usar o divulgar cualquiera de las notas de psicoterapia que podamos tener archivadas con algunas excepciones. Por ejemplo, para realizar determinadas funciones relacionadas con

el tratamiento, el pago o las operaciones de atención médica.

El resto de los usos y las divulgaciones de su PHI no descritos en este Aviso se realizarán solo con su aprobación por escrito. Puede retirar su aprobación en cualquier momento. La solicitud para retirar su aprobación debe realizarse por escrito. La solicitud para retirar la aprobación entrará en vigencia tan pronto como la realice. Hay dos casos en los que no entrará en vigencia tan pronto como realice la solicitud. El primero es cuando ya hayamos realizado acciones según la aprobación previa. El segundo es antes de que recibamos la solicitud por escrito para dejar de hacerlo.

SUS DERECHOS

A continuación se presentan sus derechos en relación con su PHI. Si desea ejercer alguno de los siguientes derechos, comuníquese con nosotros. Al final de este Aviso aparece nuestra información de contacto.

Derecho a solicitar restricciones: Tiene derecho a solicitar restricciones en el uso y la divulgación de su PHI para el tratamiento, el pago o las operaciones de atención médica. También puede solicitar divulgaciones a personas que participen o paguen su atención. Esto incluye a miembros de la familia o amigos íntimos. La solicitud que presente debe indicar las restricciones que solicita. También debe decir a quién se aplica la restricción. No estamos obligados a aceptar esta solicitud. Si lo hacemos, cumpliremos con su solicitud de restricción. No cumpliremos si la información es necesaria para brindarle un tratamiento de emergencia. Sin embargo, limitaremos el uso o la divulgación de la PHI para las operaciones de atención médica o pago a un plan de atención cuando haya pagado por completo y de su bolsillo los servicios o el artículo.

Derecho a solicitar comunicaciones

confidenciales: Tiene derecho a solicitar que nos comuniquemos con usted en relación a su PHI de otro modo o en otros lugares. Este derecho solo tiene validez si la información puede ponerlo en peligro si no se comunica de otro modo o en otro lugar. No está obligado a explicar el motivo de la solicitud. Sin embargo, debe indicar que la información puede ponerlo en peligro si no se realiza el cambio. Debemos respetar su solicitud si es razonable y si indica el otro modo u otro lugar donde se debe comunicar su PHI.

Derecho a acceder y recibir una copia de su

PHI: Tiene derecho, con algunas excepciones, a observar o recibir copias de su PHI presente en un registro designado. Puede solicitarnos que le entreguemos copias, en otro formato que no sea el de fotocopias. Usaremos el formato que solicite, a menos que no podamos hacerlo por razones prácticas. Debe solicitar el acceso a su PHI por escrito. Si rechazamos su solicitud, le daremos una explicación por escrito. Le indicaremos si los motivos del rechazo se pueden someter a revisión. También le indicaremos cómo solicitar una revisión, o bien, si el rechazo no se puede someter a una revisión.

Derecho a cambiar su PHI: Tiene el derecho de solicitarnos que cambiemos su PHI si considera que contiene información incorrecta. Debe solicitarlo por escrito. Debe explicar el motivo del cambio de la información. Podemos rechazar su solicitud por determinados motivos. Por ejemplo,

si nosotros no creamos la información que desea cambiar y si el creador de la PHI puede realizar el cambio. Si rechazamos su solicitud, le daremos una explicación por escrito. Puede respondernos con una declaración indicando su desacuerdo con nuestra decisión. Adjuntaremos su declaración a la PHI que solicita cambiemos. Si aceptamos su solicitud de cambiar la información, realizaremos todo lo que esté a nuestro alcance para informar el cambio a las otras personas. Esto incluye las personas que usted indique. También nos esforzaremos por incluir los cambios en cualquier divulgación de esa información en el futuro.

Derecho a recibir un informe de las

divulgaciones: Tiene el derecho a recibir una lista de las veces en los últimos 6 años en que nosotros o nuestros socios comerciales han divulgado su PHI. Esto no incluye las divulgaciones para fines de tratamiento, pago u operaciones de atención médica, ni divulgaciones que usted autorizó u otras actividades determinadas. Si realiza esta solicitud más de una vez en un período de 12 meses, podemos cobrarle una tasa razonable basada en el costo ocasionado por responder a estas solicitudes adicionales. Le brindaremos más información sobre nuestras tasas cuando realice la solicitud.

Derecho a presentar una queja: Si considera que sus derechos de privacidad han sido violados o que hemos violado nuestras propias prácticas de privacidad, puede presentarnos una queja. También puede hacerlo por teléfono. Use la información de contacto que aparece al final de este Aviso. También puede enviar una queja escrita al Departamento de Servicios Humanos y de la Salud (Health and Human Services, HHS) de los EE. UU. Consulte la información de contacto en el sitio web del HHS en www.hhs.gov/ocr. Si lo solicita, le daremos la dirección para presentar una queja por escrito ante el HHS. NO TOMAREMOS REPRESALIAS CONTRA USTED POR HABER PRESENTADO UNA QUEJA.

Derecho a recibir una copia de este Aviso:

Puede solicitar una copia de nuestro Aviso en cualquier momento. Use la información de contacto que aparece al final de este Aviso. Si accede a este Aviso desde nuestro sitio web o si lo recibe por correo electrónico, puede solicitar una copia en papel del Aviso.

INFORMACIÓN DE CONTACTO

Si tiene alguna pregunta sobre este Aviso, nuestras prácticas de privacidad relacionadas con su PHI o sobre cómo ejercer sus derechos, puede comunicarse con nosotros por escrito. También puede comunicarse por teléfono. Use la información de contacto que aparece a continuación.

Superior HealthPlan
A/A: Oficial de privacidad
2100 S IH 35, Suite 200
Austin, TX 78704
Número de teléfono gratuito
1-800-218-7453
Relay Texas 1-800-735-2989

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.



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



Obtenga una evaluación sobre bienestar **en línea**

No hay nada más importante que una buena salud. Por eso es que Superior se ha unido con Nurtur para ofrecerles a sus Miembros una evaluación sobre bienestar gratis. Durante esta evaluación, usted podrá contestar preguntas sobre su salud.

Hay muchos beneficios por tomar esta evaluación. Estos son:

- ▶ Saber que le va bien y que el puede ir mejor.
- ▶ Recibir consejos, medidas y recursos que pueden ayudarlo a mejorar su salud.
- ▶ Desarrollar y administrar su propio plan de bienestar en base a su evaluación sobre bienestar.

Puede realizar esta evaluación sobre bienestar en línea iniciando sesión en el portal para Miembros en www.SuperiorHealthPlan.com. Si tiene preguntas, llame a Servicios para Miembros al **1-800-783-5386**.

Get a wellness assessment **online**

There is nothing more important than good health. That's why Superior has joined Nurtur to offer Members a wellness assessment at no cost. During this assessment, you'll be able to answer questions about your health.

There are many benefits of taking this assessment. These are:

- ▶ Knowing what you're doing well and what you can do better.
- ▶ Getting tips, actions and resources that can help you improve your health.
- ▶ Building and managing your own wellness plan based on your wellness assessment.

You can take this wellness assessment online by logging into the Member portal at www.SuperiorHealthPlan.com. For questions, call Member Services at **1-800-783-5386**.