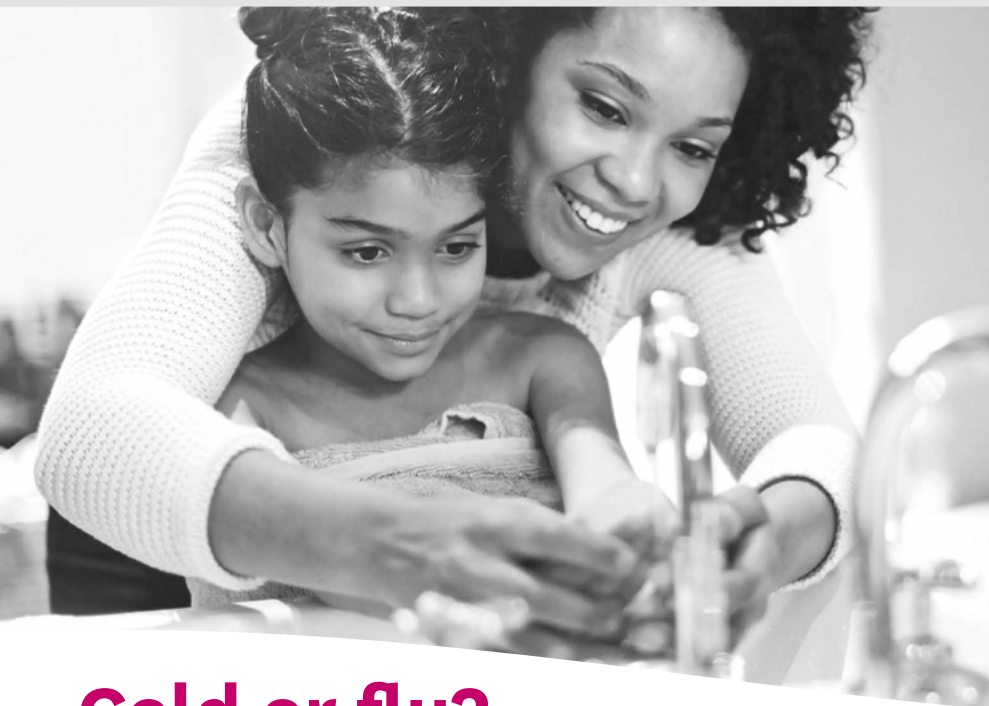


Healthy Moves | Mejorar la salud



Cold or flu? Get the right care

When you feel sick, you want to get better fast. Over-the-counter medicine can treat cold or flu symptoms such as headaches, sore throats and fevers. It may be tempting to ask for antibiotics, but antibiotics do not work against viruses. Viruses cause colds, the flu, and most sore throats and cases of bronchitis.

An annual flu shot can help you avoid the flu. Everyone over 6 months of age should get the shot. It is available at no cost.

You can also stay healthy by frequently washing your hands. Use soap and warm water. Cover your mouth and nose when you sneeze. Avoid contact with people if they are sick.

If you need help getting a flu shot, call Superior HealthPlan Member Services.

Member Services Phone Numbers

(Números de Teléfono de Servicios para Miembros)

STAR/CHIP **1-800-783-5386** ■ STAR+PLUS **1-866-516-4501**

STAR Kids **1-844-590-4883**

¿Resfriado o gripe? Reciba la atención adecuada

Cuando usted se siente enfermo, quiere recuperarse rápidamente. Los medicamentos de venta libre pueden tratar los síntomas del resfriado o de la gripe, tales como dolores de cabeza, dolores de garganta y fiebre. Puede que sea tentador pedir antibióticos, pero los antibióticos no son eficaces contra los virus. Los virus provocan resfriados, gripe, la mayoría de los dolores de garganta y los casos de bronquitis.

Una vacuna anual contra la gripe puede ayudar a evitarla. Todas las personas de 6 meses en adelante deberían recibir la vacuna. Está disponible sin costo alguno.

También puede mantenerse saludable lavándose las manos con frecuencia. Use jabón y agua tibia. Cúbrase la boca y la nariz al estornudar. Evite el contacto con personas que estén enfermas.

Si necesita ayuda para recibir una vacuna contra la gripe, llame a Servicios para miembros de Superior HealthPlan.



We care about **quality**

We want to improve the health of all our members.

Our Quality Improvement Program helps us do this. We check how we are doing by setting goals for quality. We also review the quality and safety of our services and care. Some of these services include:

- 1. Breast cancer.** Mammograms are X-rays that look for cancer.
- 2. Cervical cancer.**
 - Pap tests check for cancer in your cervix or uterus.
 - HPV tests look for human papillomavirus. The virus is a main cause of cervical cancer.
- 3. Chlamydia.** This test screens for an infection that is passed from person to person during sex. It may not cause symptoms, but it can lead to health problems if left untreated.

We measure if our members are getting the care they should. We can compare our findings to other health plans to see how we are doing. The table below shows the percentage of women in our plan who get the recommended screenings.

PERCENTAGE OF SUPERIOR FEMALE MEMBERS WHO GOT SCREENINGS

Screening	2015	2016	Goal
Breast Cancer	51.99%	51.32%	65.30%
Cervical Cancer	44.77%	51.82%	63.88%
Chlamydia	52.71%	53.52%	61.63%

Superior's goal is the National Quality Compass 75th percentile.

Chronic conditions. Superior also wants to make sure that members with chronic diseases, such as diabetes, get the care they need. This includes HbA1c, kidney and vision testing every year. In 2016, 88.81 percent of our members with diabetes got an HbA1c test. This lets doctors know how the members' blood sugar levels have been over the past several months. Our goal was 89.42 percent. The table below also shows the results of the three important screenings that diabetics need to have.

PERCENTAGE OF SUPERIOR DIABETIC MEMBERS WHO GOT SCREENINGS

Screening	2015	2016	Goal
HbA1c Testing	88.81%	88.81%	89.42%
Kidney Screening	93.19%	92.21%	91.97%
Dilated Eye Exam	58.39%	61.07%	61.50%

Superior's goal is the National Quality Compass 75th percentile.

Talk to your doctor about what tests you need. You may need some tests every year. If you need help finding a provider or getting an appointment, call Member Services. You can also do a three-way call with Superior and your provider or email Superior using the "Contact Us" form on www.SuperiorHealthPlan.com.

Nos importa **la calidad**

Queremos mejorar la salud de todos nuestros afiliados. Nuestro programa de Mejora de la Calidad nos ayuda a hacerlo. Verificamos nuestro desempeño estableciendo metas de calidad. También revisamos la calidad y la seguridad de nuestros servicios y de nuestra atención. Algunos de estos servicios incluyen:

- 1. Cáncer de seno.** Las mamografías son radiografías para detectar el cáncer.
- 2. Cáncer de cuello uterino.**
 - Las pruebas de Papanicolaou detectan el cáncer en el cuello uterino o en el útero.
 - Las pruebas de VPH detectan el virus del papiloma humano. El virus es la causa principal del cáncer de cuello uterino.
- 3. Clamidia.** Esta prueba analiza la infección que se contagia de una persona a otra durante el sexo. Es posible que no provoque síntomas, pero puede causar problemas de salud si no se trata.

Determinamos si nuestros miembros reciben la atención que deberían tener. Podemos comparar nuestros resultados con los resultados de otros planes para ver cómo nos va. La tabla a continuación muestra el porcentaje de las mujeres que reciben las pruebas de detección recomendadas en nuestro plan.

PORCENTAJE DE LOS MIEMBROS FEMENINOS DE SUPERIOR QUE RECIBEN LAS PRUEBAS DE DETECCIÓN

Prueba de detección	2015	2016	Meta
Prueba de detección de cáncer de seno	51.99%	51.32%	65.30%
Prueba de detección de cáncer de cuello uterino	44.77%	51.82%	63.88%
Prueba de detección de clamidia	52.71%	53.52%	61.63%

La meta de Superior es el percentil 75 del National Quality Compass.

Problemas crónicos. Superior también quiere asegurarse de que los miembros que padecen enfermedades crónicas (como la diabetes) reciban la atención que necesitan. Esto incluye el análisis de HbA1c, pruebas de función renal y de visión cada año. En el año 2016, el 88.81% de nuestros miembros con diabetes se realizó su análisis de HbA1c. Esto le permite saber a los médicos cómo han sido los niveles de azúcar en sangre durante los últimos meses. Nuestra meta fue de 89.42%. La tabla a continuación también muestra los resultados de las tres pruebas de detección importantes que los diabéticos deben recibir.

PORCENTAJE DE LOS MIEMBROS DIABÉTICOS DE SUPERIOR QUE RECIBEN LAS PRUEBAS DE DETECCIÓN

Prueba de detección	2015	2016	Meta
Prueba de HbA1c	88.81%	88.81%	89.42%
Prueba de detección de función renal	93.19%	92.21%	91.97%
Examen de la vista con dilatación	58.39%	61.07%	61.50%

La meta de Superior es el percentil 75 del National Quality Compass.

Hable con su médico sobre las pruebas que necesita. Es posible que necesite pruebas todos los años. Si necesita ayuda para encontrar un proveedor o programar una cita, llame a Servicios para Miembros. También puede hacer una llamada tripartita con Superior y su proveedor o puede enviarle un correo electrónico a Superior con el formulario de "Contact Us" ("Contáctenos") en www.SuperiorHealthPlan.com.



Your time matters

How long can you expect to wait for your health care appointment? Superior works with providers to set standards for wait times.

- For **routine care**, you will be seen within 14 days.
- For **urgent care**, you will be seen within 24 hours.
- For **specialty care**, you will be seen within three weeks.
- From the waiting room, you should be taken to the exam room within 15 minutes of your scheduled visit time.

We are here to help

We can help you with many things. Just call Member Services if you:

- Have questions about your benefits and services.
- Need help finding a doctor or want to learn more about your doctor.
- Need help scheduling an appointment or getting to appointments. You can also do a three-way call with Superior and your provider or email Superior using the “Contact Us” form on www.SuperiorHealthPlan.com.
- Need a copy of your member handbook.
- Would like a paper copy of anything mentioned in this newsletter or on our website, www.SuperiorHealthPlan.com.



Your satisfaction is important to us

This year we sent you a survey to see how easy it was to get the appointments and services you needed. We also asked about Superior’s customer service and if members liked their doctor. Here are results from the survey:

Question	Child Survey	Adult Survey	Goal (Child/Adult)
Ease in getting the care, tests and treatment needed	89%	82%	92%/86%
Got care as soon as needed when care was needed right away	91%	83%	94%/86%
Treated with courtesy and respect by customer service staff	98%	96%	95%/95%
Rating of personal doctor (8-10)	89%	83%	90%/82%
Rating of Superior HealthPlan (8-10)	91%	75%	88%/79%

Learn more about our goals and see how we’re doing at www.SuperiorHealthPlan.com in the Member Resources section under Quality Improvement Program. You can also ask for a paper copy of Superior’s current Quality Improvement Program Description. Call Member Services.



Su tiempo importa

¿Cuánto tiempo puede esperar para obtener su cita de atención médica? Superior trabaja con proveedores para establecer estándares para los tiempos de espera.

- En el caso de **atención de rutina**, lo atenderán en un plazo de 14 días.
- En el caso de **atención de urgencia**, lo atenderán en un plazo de 24 horas.
- En el caso de **atención especializada**, lo atenderán dentro de tres semanas.
- Desde la sala de espera, deberían llevarlo al consultorio dentro de los 15 minutos del horario de la consulta programada.

Estamos aquí para ayudarlo

Podemos ayudarlo con muchas cosas. Solo llame a Servicios para Miembros en caso de lo siguiente:

- Si tiene preguntas sobre sus beneficios y servicios.
- Si necesita ayuda para encontrar un médico o si desea aprender más sobre su médico.
- Si necesita ayuda para programar una cita o llegar a ella. También puede hacer una llamada tripartita con Superior y su proveedor o puede enviarle un correo electrónico a Superior con el formulario de "Contact Us" ("Contáctenos") en www.SuperiorHealthPlan.com.
- Si necesita una copia de su manual para miembros.
- Si desea una versión impresa de cualquier información mencionada en nuestro boletín informativo o en nuestro sitio web www.SuperiorHealthPlan.com.



Su satisfacción es importante para nosotros

Este año le enviamos una encuesta para saber lo fácil que era conseguir las citas médicas y los servicios que necesitaba.

También preguntamos sobre el servicio de atención al cliente de Superior y si a los miembros les gustaba su médico. A continuación, se muestran los resultados de la encuesta:

Pregunta	Encuesta infantil	Encuesta de adultos	Meta (niño/adulto)
Facilidad para recibir la atención, las pruebas y el tratamiento necesario	89%	82%	92%/86%
Recibió la atención tan pronto como la necesitaba cuando la atención era necesaria de inmediato	91%	83%	94%/86%
Recibió un trato de cortesía y respeto por parte del personal de atención al cliente	98%	96%	95%/95%
Calificación del médico personal (8-10)	89%	83%	90%/82%
Calificación de Superior HealthPlan (8-10)	91%	75%	88%/79%

Obtenga más información sobre nuestras metas y vea cómo nos desempeñamos en www.SuperiorHealthPlan.com en la sección "Member Resources" ("Recursos para miembros"), debajo del Programa de mejora de la calidad (Programa QI). También puede solicitar una versión impresa de la descripción actual del Programa de mejora de la calidad (Programa QI) de Superior. Llame a Servicios para Miembros.





New technology

Your health is important to us. Superior stays up to date on the latest in medical care. This may be new medicine, tests or surgeries. We also make sure new treatments are safe. Superior has a team of doctors that reviews new medical care for people with certain illnesses. The team checks this new information with other doctors and medical organizations. The new medical care is then shared with Superior's doctors. This allows Superior's doctors to give you the care that is right for you.

Nueva tecnología

Su salud es importante para nosotros. Superior se mantiene actualizado con respecto a lo último en atención médica. Pueden ser nuevos medicamentos, pruebas o cirugías. También nos aseguramos de que los tratamientos nuevos sean seguros. Superior tiene un equipo de médicos que revisa la nueva atención médica para personas con determinadas enfermedades. El equipo revisa esta información nueva con otros médicos y organizaciones médicas. Luego se comparte la atención médica nueva con los médicos de Superior. Esto permite que los médicos de Superior le brinden el cuidado indicado para usted.

SUPERIOR HEALTHPLAN

www.SuperiorHealthPlan.com

www.Facebook.com/SuperiorHealthPlan

Published by Manifest LLC. © 2017. 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 health-care provider. Consult your physician before making major changes in your lifestyle or health-care regimen. Manifest makes no endorsements or warranties regarding any of the products and services included in this publication or its articles.

Publicado por Manifest LLC. Derechos de autor, © 2017. 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. Manifest no hace recomendaciones ni da garantías respecto a ningún producto o servicio mencionado en esta publicación o en los artículos.



SHP_20174228
TXC_H

Statement of Non-Discrimination

Superior HealthPlan complies with applicable Federal civil rights laws and does not discriminate on the basis of race, color, national origin, age, disability, or sex. Superior does not exclude people or treat them differently because of race, color, national origin, age, disability, or sex.

Superior:

- **Provides free aids and services to people with disabilities to communicate effectively with us, such as:**
 - o Qualified sign language interpreters
 - o Written information in other formats (large print, audio, accessible electronic formats, other formats)
- **Provides free language services to people whose primary language is not English, such as:**
 - o Qualified interpreters
 - o Information written in other languages

If you need these services, contact Superior at the number on the back of your Superior member ID Card. (Relay Texas/TTY: 1-800-735-2989).

If you believe that Superior has failed to provide these services or discriminated in another way on the basis of race, color, national origin, age, disability, or sex, you can file a grievance with:

Superior HealthPlan Appeal Department
5900 E. Ben White Blvd.
Austin, TX 78741

Or

**Call the number on the back of
your Superior member ID card.**
Relay Texas/TTY: 1-800-735-2989
Fax: 1-800-310-0943

You can file a grievance in person or by mail, fax, or email. If you need help filing a grievance, Superior is available to help you.

You can also file a civil rights complaint with the U.S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights electronically through the Office for Civil Rights Complaint Portal, available at <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, or by mail or phone at: U.S. Department of Health and Human Services, 200 Independence Avenue SW., Room 509F, HHH Building, Washington, DC 20201, 1-800-368-1019, 1-800-537-7697 (TDD).

Complaint forms are available at <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

Declaración de no discriminación

Superior HealthPlan cumple con las leyes de derechos civiles federales aplicables y no discrimina basándose en la raza, color, origen nacional, edad, discapacidad, o sexo. Superior no excluye personas o las trata de manera diferente debido a su raza, color, origen nacional, edad, discapacidad, o sexo.

Superior:

- **Proporciona ayuda y servicios gratuitos a las personas con discapacidad para que se comuniquen eficazmente con nosotros, tales como:**
 - o Intérpretes calificados de lenguaje por señas
 - o Información escrita en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles, otros formatos)
- **Proporciona servicios de idiomas a las personas cuyo lenguaje primario no es el inglés, tales como:**
 - o Intérpretes calificados
 - o Información escrita en otros idiomas

Si necesita estos servicios, comuníquese con Superior llame al número en el reverso de su tarjeta de identificación de afiliado (Relay Texas/TTY: 1-800-735-2989).

Si considera que Superior no le ha proporcionado estos servicios, o en cierto modo le ha discriminado debido a su raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o sexo, puede presentar una queja ante:

Superior HealthPlan Appeal Department
5900 E. Ben White Blvd.
Austin, TX 78741

O

**Llame al número en el reverso de su
tarjeta de identificación de afiliado.**
Relay Texas/TTY: 1-800-735-2989
Fax: 1-800-310-0943

Usted puede presentar una queja en persona, por correo, fax, o correo electrónico. Si necesita ayuda para presentar una queja, Superior está disponible para brindarle ayuda.

También puede presentar una queja de violación a sus derechos civiles ante la Oficina de derechos civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de Estados Unidos (U.S. Department of Health and Human Services), en forma electrónica a través del portal de quejas de la Oficina de derechos civiles, disponible en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, o por correo o vía telefónica llamando al: U.S. Department of Health and Human Services, 200 Independence Avenue SW., Room 509F, HHH Building, Washington, DC 20201, 1-800-368-1019, 1-800-537-7697 (TDD).

Los formularios de queja están disponibles en <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

SPANISH:	ATENCIÓN: Si usted habla español, disponemos de servicios lingüísticos gratuitos para usted. Llame al número al dorso de su tarjeta de identificación Superior (TTY: 1-800-735-2989).
VIETNAMESE:	XIN LƯU Ý: Nếu quý vị nói tiếng Việt, các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ được cung cấp hoàn toàn miễn phí cho quý vị. Hãy gọi số ở mặt sau trên thẻ ID thành viên Superior của quý vị (TTY: 1-800-735-2989).
CHINESE:	注意：如果您讲中文，可免费获得语言协助服务。请拨打您Superior会员卡背面的电话号码（文本电话：1-800-735-2989）。
KOREAN:	알림: 귀하께서 한국어를 사용하신다면, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. Superior 회원 ID 카드 뒷면에 있는 번호로 전화하십시오(TTY: 1-800-735-2989).
ARABIC:	تنبيه: إذا كنت تتحدث اللغة العربية، فلدينا خدمات مساعدة لغوية مجانية من أجلك. اتصل بالرقم الموجود على ظهر بطاقة عضوية Superior الخاصة بك (جهاز الاتصال للصم والبكم: 1-800-735-2989)
URDU:	فرمائیں: اگر آپ اردو زبان بولتے ہیں، تو زبان میں معاونت کی خدمات آپ کو مفت میں دستیاب ہیں۔ اپنے Superior ممبر آئی ڈی کارڈ کی پشت پر موجود نمبر پر کال کریں (ٹی ٹی وائی: 1-800-735-2989)۔
TAGALOG:	BIGYANG-PANSIN: kung nagsasalita ka ng Tagalog, may mga serbisyong pantulong sa wika na libre para sa iyo. Tawagan ang numero sa likod ng iyong ID card ng miyembro ng Superior (TTY: 1-800-735-2989).
FRENCH:	ATTENTION : Si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont offerts gratuitement. Appelez le numéro au dos de votre carte d'identification Superior (ATS : 1-800-735-2989).
HINDI:	ध्यानार्थ: यदि आप हिन्दी बोलते हैं, तो भाषा सहायता सेवाएं, आपके लिए निःशुल्क उपलब्ध हैं। आपके Superior सदस्य आईडी कार्ड के पीछे दिए गए नंबर पर कॉल करें (TTY: 1-800-735-2989)।
PERSIAN:	توجه: اگر به زبان فارسی صحبت می کنید، خدمات کمک رسانی زبانی، به صورت رایگان، آماده خدمت رسانی به شما هستند. با شماره واقع در پشت کارت شناسایی عضویت Superior خود (TTY: 1-800-735-2989) تماس بگیرید.
GERMAN:	HINWEIS: Wenn Sie Deutsch sprechen ist kostenlose Unterstützung in Ihrer Landessprache für Sie verfügbar. Rufen Sie die Nummer auf der Rückseite der Superior Mitgliedsausweiskarte an (TTY: 1-800-735-2989).
GUJARATI:	ધ્યાન આપો: જો તમે ગુજરાતી, ભાષા બોલતા હો તો સહાયતા સેવા, વિના મૂલ્યે, આપના માટે ઉપલબ્ધ છે. આપના Superior સભ્યપદ આઈડી કાર્ડ પાછળ આપેલા નંબર પર કોલ કરો (TTY: 1-800-735-2989)
RUSSIAN:	ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Подзвоните за номером, указавшим на оборотной стороне Вашей членской карточки Superior (номер телетайпу: 1-800-735-2989).
JAPANESE:	お知らせ：日本語でのサポートを無料でご利用いただけます。Superior会員IDカードの裏面に記載の番号（TTY：1-800-735-2989）にお電話ください
LAOTIAN:	ກາລຸນາໃຫ້ຄວາມສົນໃຈ: ຖ້າທ່ານເວົ້າພາສາ(ລາວ) ບໍ່ຮູ້ການຄວາມຊ່ອຍເຫຼືອພາສາມີໃຫ້ທ່ານໂດຍບໍ່ເສຍເງິນ. ໃຫ້ໂທຫາເລກທີ່ຢູ່ດ້ານຫຼັງຂອງ Superior ບັດຊະມາຊິກທ່ານ (1-800-735-2989)