



superior  
healthplan™

# WHOLE you

WINTER / INVIERNO 2023



## Table of Contents / Índice:

The Importance of Yearly Checkups / La importancia de los chequeos anuales ... **2,3**

Crisis Support & Emergency Assistance / Apoyo en situaciones de crisis y ayuda de emergencia... **4,5**

Don't Lose Your Coverage / No pierda su cobertura ... **6,7**

Your Satisfaction is Important to Us / Su satisfacción es importante para nosotros..... **8,9**

How to Make the Most of Your Coverage / Cómo aprovechar al máximo su cobertura ..... **10,11**

Cold or Flu? / ¿Gripe o resfriado? ..... **12**



**Member Services**  
**Servicios para miembros:**  
**1-866-912-6283**

## Your Healthy Source for Living Well

As we once again enter into a new year, we welcome you to another edition of **Whole You**, a newsletter from Superior HealthPlan.

We hope this newsletter finds you well. We have plenty of helpful tips to start the new year strong. You'll learn who to contact in a crisis or emergency situation and why yearly checkups are so important. Plus, we will share our 2022 member satisfaction survey results and more.

If you missed the last issue, you can read about Monkeypox and flu prevention, what to expect from your health plan, how to reach out to us with any complaints or concerns and more.

We hope you enjoy this edition and that it helps you take better care of the *whole you*.

Your Superior Medicaid coverage may expire soon. You can find out more in this newsletter and at [YourTexasBenefits.com](https://YourTexasBenefits.com).

## Su fuente saludable para vivir bien

Con la entrada de un nuevo año, le damos la bienvenida a otra edición de **Whole You**, un boletín informativo de Superior HealthPlan.

Esperamos que se encuentre bien al recibir este boletín. Tenemos muchos consejos útiles para empezar el nuevo año con mucha fuerza. Aprenderá a quién dirigirse en caso de crisis o emergencia y por qué son tan importantes los chequeos anuales. Además, compartiremos los resultados de nuestra encuesta de satisfacción de miembros de 2022 y mucho más.

Si se perdió la última edición, puede leer sobre la prevención de la viruela del mono y la gripe, qué puede esperar de su plan médico, cómo comunicarse con nosotros en caso de quejas o inquietudes y mucho más.

Esperamos que esta edición le permita cuidarse mejor en *todo sentido*.

Es posible que su cobertura de Medicaid de Superior caducará pronto. Puede obtener más información en este boletín y en [YourTexasBenefits.com](https://YourTexasBenefits.com).

# The Importance of Yearly Checkups

**In the past, people only went to the doctor when they, or someone they knew, was sick. But you don't need to be sick to go get a checkup.** And if we can stop illnesses early, we can reach better outcomes. That's why preventive care has become a big part of healthcare today, and why checkups with your doctor are key.

*Do you have children in your care? They should get a checkup every year. Children should get a Texas Health Steps checkup every year while in foster care. Children who are new to foster care need a Texas Health Steps checkup within 30 days of joining the STAR Health program. Also, kids 6 months and older must have a dental checkup within 60 days of joining the STAR Health program, and then every six months after that.*

Making yearly checkups a habit is recommended. But why are they so important? These visits allow doctors the chance to identify diseases sooner. Another benefit of regular visits is that your doctor can assess your overall health. They can review prescriptions, check vaccination statuses, examine your body with screenings and give lifestyle advice to improve your health. These appointments also help establish a relationship with your doctor. The more your doctor knows about you and your history, the better your treatment can be.

But checkups aren't just for your doctor, they're for you, too. Visits are a great time to ask questions, raise concerns, and learn more about how to care for your health. Use this [doctor appointment checklist \(PDF\)](#) to help you get the most out of your visit to your primary care provider (PCP).

If you need help finding a doctor or setting up an appointment, call [Member Services](#) or use our [Find a Provider tool](#).



Consider bringing these questions with you to your next checkup:

- Am I due for any vaccinations?
- Are there lifestyle changes I should make?
- Do I need any changes to my prescriptions?
- Do I need a specialist? And will I need a referral?



Get more information:

- [The Importance of Regular Check-Ups](#)
- [Five reasons why you should get an annual checkup | UT Physicians](#)
- [5 Questions to Ask Your Physician at an Annual Physical Exam](#)

# La importancia de los chequeos anuales

**En el pasado, la gente solo iba al médico cuando ellos, o alguien que conocían, estaba enfermo.** Pero no hace falta estar enfermo para ir a hacerse un chequeo. Si podemos prevenir las enfermedades a tiempo, podremos lograr mejores resultados. Por este motivo, la atención médica preventiva se ha convertido en una parte importante de la atención médica actual y los chequeos con su médico son fundamentales.

*¿Tiene niños a su cuidado? Deberían hacerse un chequeo médico todos los años. Los niños que se encuentran en el régimen de acogida de menores deben realizarse el chequeo médico Pasos Sanos de Texas todos los años. Los niños que ingresan al régimen de acogida de menores deben hacerse el chequeo médico Pasos Sanos de Texas en un plazo de 30 días a partir de la inscripción en el programa STAR Health. Además, los bebés de 6 meses o más deben someterse a un chequeo dental en los 60 días siguientes a su inscripción en el programa STAR Health y luego de eso, cada seis meses.*

Se recomienda establecer los chequeos anuales como una costumbre. Pero, ¿por qué son tan importantes? Estas consultas dan a los médicos la oportunidad de identificar las enfermedades con mayor prontitud. Otra ventaja de las consultas regulares es que su médico puede evaluar su estado de salud general. Pueden revisar las recetas, comprobar el estado de las vacunas, examinar su cuerpo con pruebas de detección y darle consejos sobre su estilo de vida para mejorar su salud. Estas consultas también ayudan a establecer una relación con su médico. Cuanto más sepa su médico sobre usted y su historial, mejor podrá ser su tratamiento.

Pero los chequeos no son solo para su médico, también son para usted. Las consultas son un buen momento para hacer preguntas, plantear inquietudes y aprender más sobre cómo cuidar su salud. Utilice esta [lista de comprobación de citas con el médico \(PDF\)](#) para sacar el mayor provecho de su visita a su proveedor de atención primaria (PCP).

Si necesita ayuda para encontrar un médico o programar una cita, llame a los [Servicios para miembros](#) o utilice nuestra herramienta [Encontrar un proveedor](#).



Considere la posibilidad de plantear estas preguntas en su próximo chequeo:

- ¿Me toca recibir alguna vacuna?
- ¿Hay cambios en mi estilo de vida que deba hacer?
- ¿Necesito modificar mis recetas?
- ¿Necesito un especialista? ¿Necesitaré una remisión?



Obtenga más información:

- [La importancia de los chequeos periódicos](#)
- [Cinco razones por las que debe hacerse un chequeo anual | UT Physicians](#)
- [5 preguntas que debe hacer a su médico en un chequeo físico anual](#)



# Crisis Support & Emergency Assistance

**Superior is here to support our members.** If you are experiencing a crisis or find yourself in need of emergency care, we can help. Use the information and phone numbers below to find resources to help manage a behavioral health or medical emergency and receive immediate assistance.

## What to Do In a Crisis or Emergency Situation



### **24/7 Behavioral Health Crisis Line: 1-866-912-6283, press \* (star)**

If you are having a behavioral health emergency, and need assistance from a licensed mental health professional because:

- Your child is engaging in any self-harming behaviors.
- Your child is threatening to harm themselves or others.
- Your child is engaging in behavior that concerns you.



### **24/7 Nurse Advice Line: 1-866-912-6283, press option 3**

If you have a medical crisis, and need assistance with the following:

- Help caring for a sick child.
- Help knowing if you should see your Primary Care Provider.
- Answers to questions about your health.



### **Alcohol/Drug Crisis Line: 1-866-912-6283**



### **Pharmacy Helpline: 1-866-912-6283**

The pharmacy help line can help you get medications that your doctor prescribed for you.



### **Emergency Room (ER)**

Consider all of your options before going to the ER. Visit the ER if you're experiencing one of the life-threatening injuries or illness below:

- Broken bones
- Bad burns
- Bleeding that won't stop
- Broken bones
- Chest pains or heart attack symptoms
- Convulsions or seizures
- Drug overdose
- Gun or knife wounds
- Ingested poison
- Labor pains or other bleeding (if pregnant)
- Shock symptoms (sweat, thirst, dizziness, pale skin)
- The sudden inability to see, move or speak
- Trouble breathing

**Call 911 if you are in need of immediate attention due to a life-threatening injury or in immediate danger.**

This could be situations such as being unable to breathe or wanting to harm yourself or others. Call or text 988 if you or someone you are with is in suicidal crisis or emotional distress.

# Apoyo en situaciones de crisis y ayuda de emergencia

**Superior está aquí para apoyar a nuestros miembros.** Si está atravesando por una crisis o necesita atención de emergencia, podemos ayudar. Utilice la información y los números de teléfono que aparecen a continuación para encontrar recursos que le ayuden a gestionar una emergencia médica o de salud del comportamiento y recibir ayuda inmediata.

## Qué hacer en una situación de crisis o emergencia



**Línea de crisis para personas con problemas de salud del comportamiento disponible las 24 horas, los 7 días de la semana: 1-866-912-6283, presione \*(asterisco)**

Si tiene una emergencia de salud del comportamiento y necesita ayuda de un profesional de la salud mental certificado porque:

- Su hijo/a presenta instancias de comportamiento autodestructivo.
- Su hijo/a amenaza con hacerse daño o dañar a otras personas.
- El comportamiento de su hijo/a le preocupa.



**Línea de asesoramiento de enfermería disponible las 24 horas, los 7 días de la semana: 1-866-912-6283, presione la opción 3**

En caso de padecer una crisis médica y necesite ayuda con lo siguiente:

- Necesita ayuda para tratar a un niño enfermo.
- Necesita ayuda para saber si debe consultar a su proveedor de atención primaria; o
- Desea obtener respuestas a preguntas sobre su salud.



**Línea de crisis para personas con problemas de alcohol/drogas: 1-866-912-6283**



**Línea de ayuda para la farmacia: 1-866-912-6283**

La línea de ayuda para la farmacia puede ayudarlo a obtener los medicamentos recetados por su médico.



**Sala de emergencias (ER)**

Evalúe todas sus opciones antes de acudir a una Sala de emergencias (ER). Acuda a una ER si padece alguna de las lesiones o enfermedades que suponen un riesgo para la vida, indicadas a continuación:

- Huesos fracturados
- Quemaduras graves
- Sangrado que no se detiene
- Huesos fracturados
- Síntomas de ataque al corazón o dolor de pecho
- Convulsiones o crisis convulsivas
- Sobredosis de drogas
- Heridas de arma blanca o arma de fuego
- Ingesta de una sustancia tóxica
- Dolores de parto o sangrado (en caso de estar embarazada)
- Síntomas de choque séptico (sudor, sed, mareos, piel pálida)
- Incapacidad repentina para ver, moverse o hablar
- Dificultad para respirar

**Llame al 911 si requiere atención inmediata debido a una lesión potencialmente mortal o si está en una situación de peligro inminente.** Algunos ejemplos de estas situaciones son la imposibilidad de respirar o el deseo de hacerse daño o dañar a otras personas. Llame o envíe un mensaje de texto al 988 si usted o una persona que está con usted sufre una crisis suicida o de angustia emocional.

# Don't Lose Your Coverage

**As a Superior member you may see or hear the word redetermination. It is a very important thing to be aware of. But what does it mean?**

Redetermination is the process a Medicaid member must go through to keep their coverage. Processes differ from state to state, but once a year the state needs to verify, or redetermine, a member's eligibility to see if they still qualify for coverage.

In response to the COVID-19 pandemic, the federal government declared a public health emergency (PHE) and passed a law that allowed Medicaid members to automatically keep their Medicaid coverage since March 2020.

Based on new federal law, continuous Medicaid coverage will end on March 31, 2023. HHSC will reach out to you when it's time to renew your coverage. Here are a few actions you can take now:

- 1** Sign up for an account at [YourTexasBenefits.com](https://YourTexasBenefits.com) or the Your Texas Benefits mobile app.
- 2** Report changes in contact information to ensure you receive important notices.
- 3** Return renewal packets or requests for information as soon as possible.

If you don't respond to renewal or information requests from HHSC, you may lose benefits when automatic coverage ends.

You can check if it is time for you to renew by logging in to your account on [YourTexasBenefits.com](https://YourTexasBenefits.com) or the mobile app, or by calling 2-1-1 and selecting option 2 after selecting a language. You can also visit [SuperiorHealthPlan.com/PHE-renewal](https://SuperiorHealthPlan.com/PHE-renewal) to learn more.

Superior wants to help you get well and stay well. That's why it's important to know how and when you need to complete your Texas Medicaid renewal to ensure continued coverage. If you are no longer eligible for Medicaid or CHIP, you can explore Superior's Marketplace ([Ambetter from Superior HealthPlan](#)) and Medicare ([Wellcare By Allwell](#)) options.





# No pierda su cobertura

**Como miembro de Superior es posible que vea o escuche la palabra redeterminación. Es muy importante tenerlo en cuenta. Pero, ¿qué significa?**

La redeterminación es el proceso por el que debe pasar un miembro de Medicaid para mantener su cobertura. Los procesos difieren de un estado a otro, pero una vez al año el estado tiene que verificar, o volver a determinar, la elegibilidad de un miembro para comprobar si sigue reuniendo los requisitos para la cobertura.

En respuesta a la pandemia de COVID-19, el gobierno federal declaró una emergencia de salud pública (PHE) y aprobó una ley que permitía a los miembros de Medicaid mantener automáticamente su cobertura de Medicaid desde marzo de 2020.

En base a la nueva ley federal, la cobertura continua de Medicaid finalizará el 31 de marzo de 2023. La Comisión de Salud y Servicios Humanos (HHSC) se comunicará con usted cuando llegue el momento de renovar su cobertura. A continuación le indicamos algunas medidas que puede tomar ahora:

**1**

Inscríbese para abrir una cuenta en [YourTexasBenefits.com](https://YourTexasBenefits.com) o en la aplicación móvil Your Texas Benefits.

**2**

Informe de los cambios en la información de contacto para asegurarse de recibir avisos importantes.

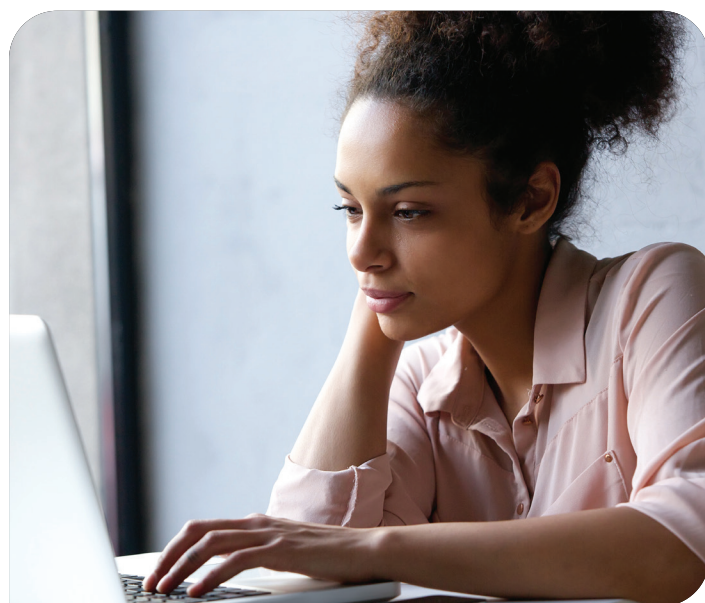
**3**

Envíe los paquetes de renovación o las solicitudes de información lo antes posible.

Si no responde a las solicitudes de renovación o de información de la HHSC, puede perder los beneficios cuando finalice la cobertura automática.

Puede comprobar si ha llegado el momento de renovar accediendo a su cuenta en [YourTexasBenefits.com](https://YourTexasBenefits.com) o en la aplicación móvil, o llamando al 2-1-1 y seleccionando la opción 2 después de elegir un idioma. También puede visitar [SuperiorHealthPlan.com/PHE-renewal](https://SuperiorHealthPlan.com/PHE-renewal) para obtener más información.

Superior quiere ayudarle a que se recupere y se mantenga saludable. Por eso es importante saber cómo y cuándo necesita realizar la renovación de Medicaid de Texas para garantizar la continuidad de la cobertura. Si ya no reúne los requisitos para Medicaid o CHIP, puede analizar las opciones del Mercado de Superior ([Ambetter de Superior HealthPlan](https://Ambetter.de.Superior.HealthPlan)) y Medicare ([Wellcare de Allwell](https://Wellcare.de.Allwell)).





# Your Satisfaction is Important to Us

We hope that you will always be happy with us and our providers. In 2022, some members received 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 2022:

QUESTION	CHILD SURVEY	ADULT SURVEY	GOAL (ADULT/CHILD)
Ease in getting the care, tests and treatment needed	93.7%	80.5%	89.2%/85.0%
Got care as soon as needed when care was needed right away	97.1%	80.6%	90.5%/81.7%
Treated with courtesy and respect by customer service staff	93.9%	98.6%	93.7%/95.1%
Rating of personal doctor (8-10)	92.8%	78.6%	90.3%/83.1%
Rating of Superior HealthPlan (8-10)	88.5%	73.7%	86.9%/79.6%

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 at 1-866-912-6283.





# Su satisfacción es importante para nosotros

Siempre esperamos contar con su satisfacción respecto de nosotros y de nuestros proveedores. En 2022, algunos miembros recibieron una encuesta para comprobar la facilidad para conseguir las citas y los servicios que necesitan. También preguntamos sobre el servicio de atención al cliente de Superior y si está conforme con sus médicos. Estos son los resultados para 2022:

PREGUNTA	ENCUESTA INFANTIL	ENCUESTA PARA ADULTOS	OBJETIVO (ADULTO/ NIÑO)
Facilidad para recibir la atención, las pruebas y el tratamiento necesarios	93.7%	80.5%	89.2%/85.0%
Recibió atención de inmediato según sus necesidades en los casos en los que así se requería	97.1%	80.6%	90.5%/81.7%
Recibió un trato amable y cortés por parte del personal del servicio de atención al cliente	93.9%	98.6%	93.7%/95.1%
Calificación del médico personal (8-10)	92.8%	78.6%	90.3%/83.1%
Calificación de Superior HealthPlan (8-10)	88.5%	73.7%	86.9%/79.6%

Visite nuestra página web para saber más sobre nuestros objetivos y nuestro [Programa de mejora de la calidad](#). Para solicitar una copia impresa de la descripción del programa actual de Mejora de la Calidad de Superior, llame a Servicios para miembros al 1-866-912-6283.

# How to Make the Most of Your Coverage

As a member, you have many benefits. Your benefits are the services Superior covers. It's important that you understand your benefits. We can help you get the most from your coverage and manage your health. For example:



Finding a doctor or another provider



Available medications



Understanding your Rights and Responsibilities



Asking for a copy of the member handbook or provider directory



Securing Service Management for complex conditions



Requesting a new Superior member ID card



Where to go for after-hours care

You can also use our secure member portal to:

- **Change your PCP**
- **Update your personal information**
- **Find pharmacy benefit information**
- **Send Superior a message**

We also offer interpreter services for members. An interpreter can help you find out more about your benefits and help you during medical appointments.

You can find out more about your benefits in the member handbook. The member handbook is available online at [FosterCareTX.com](https://FosterCareTX.com). If you need a printed copy, we can send you one. Call Member Services at 1-866-912-6283. You can also visit [FosterCareTX.com](https://FosterCareTX.com) for more information.



# Cómo aprovechar al máximo su cobertura

Como miembro, usted tiene muchos beneficios. Sus beneficios son los servicios que Superior cubre. Es importante que comprenda sus beneficios. Podemos ayudarle a sacar el máximo provecho de su cobertura y a administrar su salud. Por ejemplo:



**Encontrar un médico u otro proveedor**



**Medicamentos disponibles**



**Comprender sus derechos y responsabilidades**



**Solicitar una copia del manual para miembros o del directorio de proveedores**



**Asegurar la administración de los servicios ante enfermedades complejas**



**Solicitar una nueva tarjeta de identificación de miembro de Superior**



**Saber adónde ir fuera del horario de atención habitual**

También puede utilizar nuestro portal de miembros seguro para:

- **Cambiar de PCP**
- **Actualizar su información personal**
- **Encontrar información sobre beneficios en farmacias**
- **Enviar un mensaje a Superior**

Ofrecemos además servicios de interpretación para los miembros. Un intérprete puede ayudarle a conocer más sobre sus beneficios y en las citas médicas.

Averigüe más sobre sus beneficios en el Manual para miembros. El Manual para miembros está disponible por Internet en [FosterCareTX.com](http://FosterCareTX.com). Si necesita una copia impresa, podemos enviarle una. Llame a Servicios para miembros al 1-866-912-6283. También puede visitar [FosterCareTX.com](http://FosterCareTX.com) para obtener más información.



# Cold or Flu? ¿Gripe o resfriado?



**Is it a cold or the flu? 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. The shot is available at no cost to members. Call Member Services at the number on the back of your Superior ID card if you need help getting a flu shot.

Stay healthy by:

- ✓ Washing your hands often with soap and warm water.
- ✓ Sneezing and coughing into your elbow, not your hands.
- ✓ Avoiding contact with people if they are sick.

Watch our flu prevention video and get more information at [SuperiorHealthPlan.com/flu](https://SuperiorHealthPlan.com/flu).

**¿Es un resfriado o la gripe? Cuando uno se enferma, desea mejorarse rápido.** Los medicamentos de venta libre pueden tratar los síntomas de resfriado o gripe, como el dolor de cabeza, el dolor de garganta o la fiebre. Puede ser tentador solicitar antibióticos, pero los antibióticos no funcionan contra los virus. Los virus causan resfriados, gripe y la mayoría de los dolores de garganta y casos de bronquitis.

La vacuna anual contra la gripe puede ayudar a evitar que la padezca. Todas las personas mayores de 6 meses de edad deberían vacunarse. La vacuna está disponible sin cargo para nuestros miembros. Llame a los Servicios para miembros al número que figura en el reverso de su tarjeta de identificación de Superior si necesita ayuda para vacunarse contra la gripe.

Manténgase saludable al:

- ✓ Lavarse las manos con frecuencia con agua y jabón.
- ✓ Lavarse las manos con frecuencia con agua y jabón.
- ✓ Evitar el contacto con personas enfermas.

Mire nuestro video sobre prevención contra la gripe y obtenga más información en [SuperiorHealthPlan.com/flu](https://SuperiorHealthPlan.com/flu).



[FosterCareTX.com](https://www.fostercaretx.com)

[Facebook.com/SuperiorHealthPlan](https://www.facebook.com/SuperiorHealthPlan)



**TEXAS**  
Health and Human  
Services

**Embracing  
Every Child**

**STAR Health**