

Healthy Kids Niños sanos



superior
healthplan™



How to tell us if you're unhappy

Superior HealthPlan cares about concerns you may have.

We want to know when you are not satisfied with your health care. There are two ways for you to express your concerns.

- 1. You may file a complaint.** You can do this if you are unhappy with Superior or with how you are treated by a health-care professional.
- 2. You may file an appeal.** Superior will send you a letter if we decide to deny or stop a service. If you disagree with this choice, you can file an appeal.

Appeals must be sent within certain time frames. Review your member handbook or call Member Services at **1-866-912-6283** to learn more. Member Services can also help if you would like a paper copy of your member handbook or anything mentioned in our newsletters or on **FosterCareTX.com**.

Cómo informarnos si no se siente conforme

En Superior HealthPlan nos importan las preocupaciones que pueda tener. Queremos saber si no está satisfecho con su atención médica. Existen dos formas para que pueda expresar sus preocupaciones.

- 1. Puede presentar una queja.** Puede hacerlo si no está conforme con Superior o con la forma en que lo trató el profesional de salud.
- 2. Puede presentar una apelación.** Superior le enviará una carta si decidimos denegar o suspender un servicio. Si no está de acuerdo con esta decisión, puede presentar una apelación.

Las apelaciones deben enviarse dentro de ciertos plazos. Revise su manual para miembros o llame a Servicios para miembros al **1-866-912-6283** para obtener más información. Servicios para miembros también puede ayudarlo si desea una versión impresa de su manual para miembros o cualquier información mencionada en nuestro boletín informativo o en **FosterCareTX.com**.

SHP_20184599



Your satisfaction is important to us

We hope that you will always be happy with us and our providers. Every year, Superior sends you a survey to get your feedback. Here is how we did in 2018:

Question	Child Survey	Adult Survey	Goal (Child/Adult)
Ease in getting the care, tests and treatment needed	88%	79%	89%/84%
Got care as soon as needed when care was needed right away	88%	87%	91%/84%
Treated with courtesy and respect by customer service staff	95%	92%	94%/94%
Rating of personal doctor (8-10)	91%	79%	89%/81%
Rating of Superior HealthPlan (8-10)	90%	73%	86%/76%

Visit **FosterCareTX.com** to learn more about our goals and our Quality Improvement Program. For a paper copy of Superior's current Quality Improvement Program description, call Member Services at **1-866-912-6283**.

New technology

Health technology is always changing, and Superior wants to grow with it. If we think new medical care can benefit our members, we review it for coverage. This can include new:

- Technology
- Medical procedures
- Drugs
- Devices
- Applications of existing technology

Our team of doctors checks this new information with other doctors and medical organizations. This allows Superior to give you the care that is right for you.

Stay connected with Superior's Member Portal

Superior's member web portal is a convenient and secure tool to help you manage your health care. By creating a free account, you can:

- View your health history
- Print a temporary ID card
- Review your health benefits

Visit **FosterCareTX.com** and click "Login" at the top or the "Member Login" icon.



Su satisfacción es importante para nosotros

Esperamos que esté siempre feliz con nosotros y nuestros proveedores. Cada año, Superior le envía una encuesta para recibir sus comentarios. A continuación, le mostraremos cómo nos fue en 2018:

Pregunta	Encuesta Infantil	Encuesta de adultos	Meta (niño/adulto)
Facilidad para recibir la atención, las pruebas y el tratamiento necesario	88%	79%	89%/84%
Recibió la atención tan pronto como la necesitaba cuando esta era necesaria de inmediato.	88%	87%	91%/84%
Recibió un trato de cortesía y respeto por parte del personal de atención al cliente.	95%	92%	94%/94%
Calificación del médico personal (8-10)	91%	79%	89%/81%
Calificación de Superior HealthPlan (8-10)	90%	73%	86%/76%

Ingrese a **FosterCareTX.com** para obtener más información sobre nuestras metas y nuestro Programa de Mejora de Calidad. Para solicitar una versión impresa de la descripción actual del Programa de Mejora de Calidad de Superior, llame a Servicios para miembros al **1-866-912-6283**.

Nueva tecnología

La tecnología en salud cambia siempre, y Superior quiere crecer con ella. Si consideramos que una atención médica nueva puede favorecer a nuestros miembros, la revisamos en relación con la cobertura. Esta puede incluir innovaciones en:

- Tecnología
- Procedimientos médicos
- Medicamentos
- Dispositivos
- Utilización de tecnología existente

Nuestro equipo de médicos revisa esta información nueva con otros médicos y organizaciones médicas. Esto permite que Superior le brinde el cuidado indicado para usted.

Manténgase conectado al Portal para Miembros de Superior

El portal web para miembros de Superior es una herramienta práctica y segura para ayudarlo en la gestión de su atención médica. Con la creación de una cuenta gratis, usted puede:

- Revisar su historial de salud.
- Imprimir una tarjeta de identificación temporal.
- Revisar sus beneficios de salud.

Ingrese a **FosterCareTX.com** y haga clic en “Iniciar sesión” (“Login”) en la parte superior o en el ícono de “Inicio de sesión para miembros” (“Member Login”).

What do I do if I get a bill from a provider for health-care services?

You should not be billed for any services covered by Medicaid. Always show your Medicaid ID card and Superior ID card when you are seeking services from a doctor, hospital, pharmacy or another Medicaid provider. If you have not received your Medicaid ID card, give the provider the 2085 Medicaid form to confirm your Medicaid coverage.

If you get a bill from a Medicaid provider, call Member Services at **1-866-912-6283**. When you call, tell Member Services staff your:

- Date of service
- Patient account number
- Name of provider
- Phone number on bill
- Total amount of bill

If you go to a provider who is not signed up as a Superior provider for non-urgent or non-emergency care, Superior may not pay that provider and you may be billed for the services.



Cold or flu?

Feeling under the weather? If you are sick, you may wonder if you have a cold or the flu.

Both colds and the flu have similar symptoms. These may include a runny or stuffy nose, cough and fever. However, flu symptoms tend to be more intense. They may come on abruptly. People with the flu are more likely to have chills, body aches, chest discomfort and headaches. The flu can also lead to more serious health issues, such as pneumonia and bacterial infections. People with the flu are more likely to be hospitalized. Sometimes the flu is deadly.

A flu shot can help protect you from the flu. Everyone ages 6 months and older should get a flu shot. It's especially important for children with long-term health conditions like asthma to be vaccinated.

Call Member Services at **1-866-912-6283** if you need help getting a flu shot.

Your time matters

You should be able to make an appointment with your doctor in a timely manner. Superior works with providers to set standards for wait times. Here are a few guidelines:

Appointment Type	Waiting Period
Routine care	14 days
Urgent care, including urgent specialty care	24 hours
Routine specialty care	21 days
From the waiting room	Taken to the exam room within 15 minutes



¿Qué hago si recibo una factura de un proveedor por servicios de atención médica?

A usted no se le debe facturar ninguno de los servicios que Medicaid cubre. Muestre siempre su tarjeta de identificación de Medicaid y de Superior cuando solicite los servicios de un médico, hospital, farmacia u otro proveedor de Medicaid. Si no ha recibido su tarjeta de identificación de Medicaid, entregue al proveedor el formulario 2085 de Medicaid para que confirme su cobertura Medicaid.

Si recibe una factura de un proveedor de Medicaid, llame a Servicios para miembros al **1-866-912-6283**. Cuando llame, dígame al personal de Servicios para miembros lo siguiente:

- Fecha del servicio
- Número de cuenta del paciente
- Nombre del proveedor
- Número de teléfono en la factura
- Monto total de la factura

Si acude a un proveedor que no esté registrado como proveedor de Superior para una atención médica común o sin carácter de emergencia, Superior podría no pagarle a dicho proveedor y le podrían facturar por los servicios.



¿Resfriado o gripe?

¿No se siente bien? Si se siente enfermo, tal vez se pregunte si tiene un resfriado o una gripe.

Ambos presentan síntomas similares. Estos pueden incluir secreción o congestión nasal, tos y fiebre. Sin embargo, los síntomas de la gripe suelen ser más intensos. Pueden surgir de forma abrupta. Las personas que tienen gripe están más predispuestas a sufrir escalofríos, dolores corporales, molestias en el pecho y dolores de cabeza. La gripe puede llevar a problemas de salud más graves, tales como neumonía o infecciones bacterianas. Las personas con gripe son más propensas a estar hospitalizadas. A veces, la gripe es mortal.

Una vacuna contra la gripe puede protegerlo. Todas las personas, a partir de los 6 meses de edad, deben vacunarse. Es importante vacunarse, sobre todo para los niños con afecciones médicas a largo plazo como el asma.

Llame a Servicios para miembros al **1-866-912-6283** si necesita ayuda para que le apliquen la vacuna contra la gripe.

Su tiempo importa

Usted debe poder concertar una cita con su médico de forma puntual. Superior trabaja con proveedores para establecer estándares en cuanto a los tiempos de espera. A continuación, se muestran algunos lineamientos:

Tipo de cita	Periodo de espera
Atención de rutina	14 días
Atención de urgencia, incluida la atención de urgencia especializada	24 horas
Atención especializada de rutina	21 días
Desde la sala de espera	Llevarlo a la sala de examen dentro de 15 minutos.



**Embracing
Every Child**
STAR Health

Published by Manifest LLC. © 2018. 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, © 2018. 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_20184599



What is **Disease Management?**

If you have a long-term illness or a specific health problem, our Disease Management program can help. This program includes services such as member outreach, education and support. We want you to feel confident about your health care. Let Superior help you understand your condition and teach you ways to manage your illness. Call Member Services or talk to your doctor about these services.

¿Qué es la gestión de enfermedades?

Si usted sufre de una enfermedad a largo plazo o tiene problemas específicos de salud, nuestro programa de gestión de enfermedades puede ayudarlo. Este programa incluye servicios como divulgación, educación y ayuda para el miembro. Queremos que se sienta seguro con su atención médica. Deje que Superior lo ayude a entender su condición y a enseñarle las formas de gestionar su enfermedad. Llame a Servicios para miembros o hable con su médico sobre estos servicios.

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:**
 - Qualified sign language interpreters
 - 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:**
 - Qualified interpreters
 - 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
Complaints 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: 1-866-683-5369**

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:**
 - Intérpretes calificados de lenguaje por señas
 - 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:**
 - Intérpretes calificados
 - 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
Complaints 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: 1-866-683-5369**

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>.

ENGLISH: Language assistance services, auxiliary aids and services, and other alternative formats are available to you free of charge. To obtain this, call the number on the back of your Superior ID card (TTY: 1-800-735-2989).

SPANISH: Servicios de asistencia de idiomas, ayudas y servicios auxiliares, y otros formatos alternativos están disponibles para usted sin ningún costo. Para obtener esto, llame al número al dorso de su tarjeta de identificación Superior (TTY: 1-800-735-2989).

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 LŨU 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. Подзвонить за номером, вказаним на зворотній стороні Вашої членської картки 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) ບໍ່ຮູ້ການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອພາສາມີໃຫ້ທ່ານໂດຍບໍ່ເສຍ ດືງ. ໃຫ້ໂທຫາເລກທີ່ຢູ່ດ້ານຫຼັງຂອງ Superior ບັດຊະມາຊິກທ່ານ (1-800-735-2989)