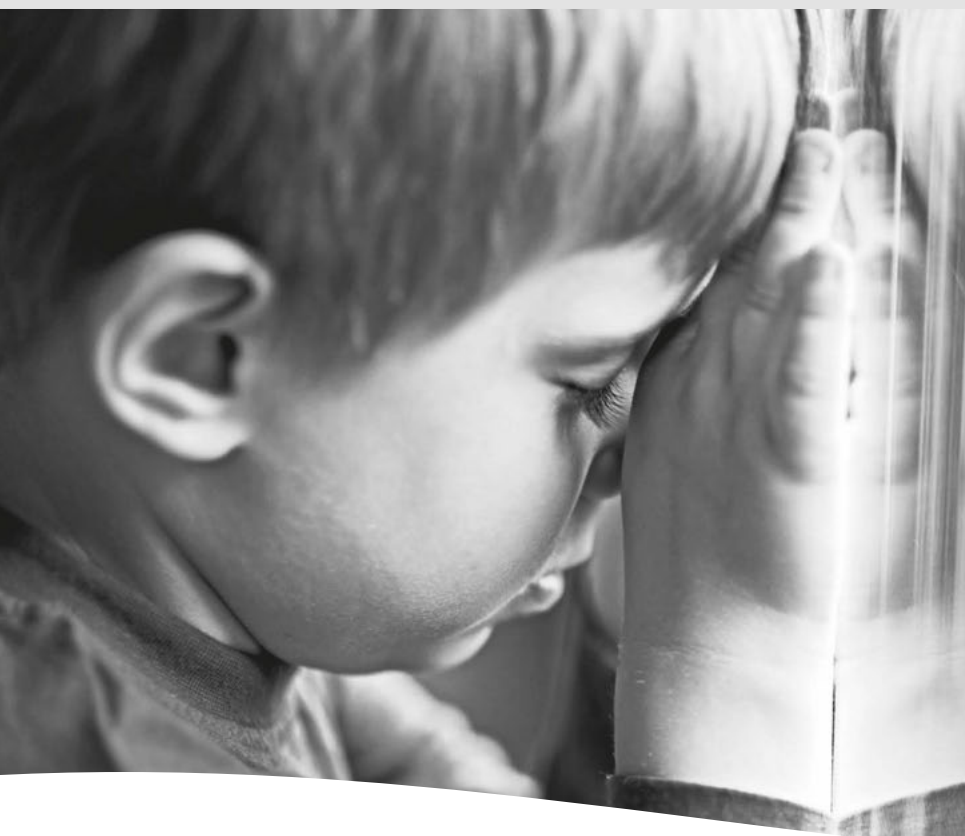


Healthy Kids | Niños sanos



superior
healthplan™



When a child needs help

Just like adults, children may struggle with mental health issues. Watch for signs a child may need help. Children may be:

- Having problems at school or home
- Struggling to cope with daily life
- Feeling very sad, stressed or worried
- Not sleeping or eating well
- Having thoughts about hurting themselves or others
- Troubled by strange thoughts, such as hearing voices

Superior HealthPlan can help you find a doctor or an inpatient or outpatient treatment program. You do not have to get a referral for these services. Call **1-866-912-6283**.

Do you feel your life or your child's life is in danger? Call **911**. You can also go to a crisis center or an emergency room. Learn more about our behavioral health services at **FosterCareTX.com**.

Cuando un niño necesita ayuda

Al igual que los adultos, los niños pueden tener problemas de salud mental. Esté atento a las señales que indiquen que un niño puede necesitar ayuda. Un niño puede:

- Tener problemas en la escuela o en casa
- Presentar dificultades para afrontar la vida cotidiana
- Sentirse muy triste, estresado o preocupado
- No dormir ni alimentarse bien
- Pensar en lastimarse a sí mismo o a los demás
- Perturbarse con pensamientos extraños, como escuchar voces

Superior HealthPlan puede ayudarle a encontrar a un médico o un programa de tratamiento ambulatorio u hospitalario. No es necesario obtener una remisión para estos servicios. Llame al **1-866-912-6283**.

¿Siente que su vida o la de su hijo corre peligro? Llame al **911**. También puede acercarse a un centro para crisis o a una sala de emergencias. Para más información sobre nuestros servicios de salud del comportamiento, visite **FosterCareTX.com**.

SHP_20195153

Your privacy is important

Superior works hard to guard your race, ethnicity, language (R/E/L) and protected health information (PHI). Here are some of the ways we protect your R/E/L and PHI:

- We train staff to follow privacy and security laws.
- We talk about your R/E/L and PHI only for health-care operations. We talk about it only with people who need to know.
- We keep the wrong people from seeing your R/E/L and PHI.

You can read the complete Privacy Notice in your member handbook. You can also visit FosterCareTX.com or call Member Services at **1-866-912-6283** for a copy.

Call us at **1-866-912-6283** to let us know what spoken and written language you prefer. We use this information to improve the quality of services that you receive. You can choose not to answer if you prefer. Superior will protect your individual information and will not share it with anyone.



How to tell us if you're unhappy

We care about your health-care concerns. There are two ways to tell us if you are not satisfied with your health care:

- 1. You may file a complaint.** You can do this if you are unhappy with Superior or if you are unhappy about how you are treated by a health-care professional.
- 2. You may send an appeal.** An appeal is a request to change a decision made by Superior. When you file an appeal, we will look at the decision again. You can request an appeal by phone, in person or in writing.

A complaint or appeal must be sent within certain timeframes. Review your member handbook or call Member Services at **1-866-912-6283** to learn more. You can also find the handbook on our website, FosterCareTX.com.

Coverage that is right for you

Superior wants to make sure you and your child get the right care and services. We make coverage decisions based on appropriateness of care. We do not reward doctors or staff for approving or denying care. We do not make decisions for financial reasons.

Superior's Utilization Management (UM) department can help you find out if a service is covered under your benefits. We might talk to your doctor or review your health records. We want to make sure the service:

- Is needed
- Works well
- Is the right service for you
- Is a covered benefit

The UM department is available from 8 a.m. to 5 p.m. Monday through Friday, except for state-approved holidays. To learn more, call Member Services at **1-866-912-6283** (TTY: **1-800-735-2989**). Our staff is there from 8 a.m. to 5 p.m. Monday through Friday. You can talk to a nurse 24 hours a day, 7 days a week. We also offer free interpreter services to members. An interpreter can help you find out more about your benefits in your preferred language.

Su privacidad es importante

Superior trabaja arduamente para guardar su raza, origen étnico, idioma (race, ethnicity, language, R/E/L) e información médica protegida (Protected Health Information, PHI). A continuación, presentamos algunas maneras de guardar su R/E/L y PHI:

- Capacitamos al personal para que respete las leyes de privacidad y seguridad.
- Hablamos sobre su R/E/L y su PHI solo para funciones de atención médica. Hablamos sobre el tema únicamente con las personas que necesitan saberlo.
- Evitamos que las personas equivocadas vean su R/E/L y su PHI.

Puede leer la notificación de privacidad completa en su manual para miembros. También puede visitar **FosterCareTX.com** o llamar a Servicios para miembros al **1-866-912-6283** para obtener una copia.

Llámenos al **1-866-912-6283** para hacernos saber qué idioma hablado y escrito prefiere. Utilizamos esta información para mejorar la calidad de los servicios que recibe. Puede elegir no contestar si así lo prefiere. Superior protegerá su información individual y no la compartirá con nadie.



Cómo informarnos si se siente inconforme

Sus preocupaciones en relación con su atención médica nos importan. Existen dos maneras de informarnos si no está satisfecho con su atención médica:

- 1. Puede presentar una queja.** Puede hacerlo si no está conforme con Superior o con el trato de un profesional de la salud.
- 2. Puede enviar una apelación.** Una apelación es una solicitud para cambiar una decisión que Superior haya tomado. Cuando presente una apelación, analizaremos nuevamente la decisión. Puede solicitar una apelación por vía telefónica, en persona o por escrito.

Las quejas o 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. También puede encontrar el manual en nuestro sitio web **FosterCareTX.com**.

Cobertura adecuada para usted

Superior quiere asegurarse de que usted y su hijo reciban la atención y los servicios adecuados. Tomamos decisiones de cobertura con base en la conveniencia de la atención. No recompensamos a los médicos o al personal por permitir que reciba la atención médica o por negársela. No tomamos decisiones por razones financieras.

El Departamento de Administración de la Utilización (Utilization Management, UM) de Superior puede ayudarle a determinar si un servicio está cubierto por sus beneficios. Podríamos hablar con su médico o revisar sus informes médicos. Queremos asegurarnos de que el servicio:

- Es necesario
- Funciona bien
- Es el servicio adecuado para usted
- Es un beneficio cubierto

El departamento de UM está disponible de 8 a.m. a 5 p.m., de lunes a viernes, a excepción de los días festivos oficiales del estado. Para más información, llame a Servicios para miembros al **1-866-912-6283** (TTY: **1-800-735-2989**). Nuestro personal está disponible de 8 a.m. a 5 p.m. de lunes a viernes. Puede comunicarse con una enfermera las 24 horas del día, los 7 días de la semana. También ofrecemos servicios gratuitos de interpretación para los miembros. Un intérprete lo puede ayudar a descubrir más sobre sus beneficios en el idioma de su preferencia.

Consejos para un verano seguro

El verano es época de divertirse al aire libre.

Mantenga a los niños bajo su cuidado mientras disfrutan de las temperaturas más cálidas estando alerta a estos tres peligros del verano:

1. Quemaduras solares:

Asegúrese de que los niños usen protector solar con un factor de protección solar (Solar Protection Factor, SPF) de al menos 15. Manténgalos a la sombra al mediodía, cuando los rayos del sol son más fuertes. Cuando sea posible, cubra la piel con mangas largas y pantalones.

2. Lesiones:

Desde cascos para bicicleta hasta coderas, el equipo de seguridad ayuda a evitar que los niños activos se lesionen.

3. Deshidratación:

Los niños necesitan beber mucha agua. Asegúrese de que tengan una botella con ellos cuando jueguen afuera. No espere a que los niños digan que tienen sed.



Tips for a safe summer

Summer is a time for outside fun. Keep kids in your care safe as they enjoy the warmer temperatures by watching out for these three summer dangers:

- 1. Sunburn:** Make sure kids use sunscreen with an SPF of at least 15. Keep them in the shade midday, when the sun's rays are strongest. When possible, cover skin with long sleeves and pants.
- 2. Injuries:** From bike helmets to elbow pads, safety equipment helps keep active kids from being injured.
- 3. Dehydration:** Kids need to drink lots of water. Make sure they have a bottle with them when they play outside. Don't wait for kids to say they are thirsty.



superior
healthplan™

**Embracing
Every Child**
STAR Health

Published by Manifest LLC. © 2019. 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, © 2019. 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.



TFC_H
SHP_20195153

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 LỰU 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 ຄ່າ. ໃຫ້ໂທຫາເລກທີ່ຢູ່ດ້ານຫຼັງຂອງ Superior ບັດຊະມາຊິກທ່ານ (1-800-735-2989)