



WHOLE you



The **Secure Member Portal** is a great place to learn more about the services and programs to help you stay healthy.

El Portal seguro para miembros es un excelente sitio para obtener más información sobre los servicios y programas que lo ayudarán a mantenerse sano.

Winter / Invierno 2022

Table of Contents Índice:

New Year, New Whole You /
Un año nuevo, una nueva
edición de Whole You.....**2,3**

Make the Most of Your
Coverage / Aproveche al
máximo su cobertura **4,5**

Your Satisfaction is
Important to Us / Su
satisfacción es importante
para nosotros**6**

Get Kids '3 in 30'
/ Cumpla con el programa
para niños "3 en 30" **7**

Commit to Quit Smoking /
Comprométase a dejar de
fumar**8,9**

Your Healthy Source for Living Well

Su fuente saludable para vivir bien

Happy New Year and welcome to another brand-new issue of **Whole You**, a newsletter from Superior HealthPlan.

We are excited to share this issue with you. It's filled with great advice to help you kick off a new year. You'll find tips for how to finally quit old habits and start new healthier ones. Plus, we will share our 2021 member satisfaction survey results and how you can make the most of your health plan coverage.

If you missed our last issue, you can view it [here](#). There was an article about being prepared for flu season, tips for easing holiday stress, information on our a2A Program and more.

We hope you enjoy this issue and that it helps you take better care of the *Whole You*.

Feliz año nuevo y bienvenido a una nueva edición de **Whole You**, un boletín informativo de Superior HealthPlan.

Nos complace compartir esta edición con usted. Está repleta de estupendos consejos para ayudarlo a empezar un nuevo año. Encontrará consejos para finalmente abandonar los viejos hábitos y adoptar otros más saludables. Además, compartiremos los resultados de nuestra encuesta de satisfacción de miembros de 2021 y le enseñaremos cómo puede aprovechar al máximo la cobertura de su plan médico.

Si no pudo ver nuestra última edición, puede consultarla [aquí](#). Incluye un artículo sobre cómo prepararse para la temporada de la gripe, consejos para aliviar el estrés de las fiestas, información sobre nuestro programa a2A y muchos otros temas más.

Esperamos que esta edición le ayude a cuidarse mejor en todo sentido.



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

New Year, New Whole You



Many New Year's resolutions revolve around physical health. Usually, the goals that come to mind are things like eating better, being more active, losing weight, or joining the gym. While all those are great to aim for, the new year is also a great time to refocus on the whole you. Don't just think about your physical health, but your holistic health as well. We put together a few actionable ways you could make this new year bring out a whole new you.



Be creative. Some people like to write morning pages or journal as a way to process their thoughts. You could also paint, play an instrument, or dance. You could try baking or building something around the house. Creating something is a great way to get out of your head and help alleviate anxiety and stress.



Take a break. Give yourself a chance to take a break. It could be as simple as a break in the middle of your workday. Or unwinding with a warm shower or bath at the end of the night. You will be to perform better and do more if you allow both your body and mind to get the rest they need.



Just breathe. Yes, breathing is something we all do involuntarily. But sometimes we have to remind ourselves to do it. Even if only for a minute at a time. Or try a full 10-15-minute mindful meditation exercise. Whatever you can do to take a moment and pause. Allowing yourself to pay attention to your breathing and nothing else can help you refocus your mind.



Remember the basics. Focusing on your whole health also means the basics. Make sure you drink enough water to stay hydrated. Get plenty of sleep. Stand up and take short walks. You might be surprised to see how much these little things can help you feel better.

Un año nuevo, una nueva edición de *Whole You*



Muchas decisiones que se toman en el Año Nuevo giran en torno a la salud física. Por lo general, los objetivos que se nos vienen a la mente son intenciones de comer mejor, ser más activo, adelgazar o inscribirnos en el gimnasio, por ejemplo. Aunque todas estas metas son estupendas, el año nuevo es también un buen momento para volver a centrarse en usted en todo sentido. No piense solo en su salud física, sino también en su salud integral. Hemos reunido algunas medidas prácticas para que a lo largo de este nuevo año cultive una versión completamente renovada de sí mismo.



Sea creativo. A algunas personas les gusta escribir por la mañana o llevar un diario personal como forma de procesar sus pensamientos. También podría pintar, tocar un instrumento o bailar. Puede intentar la repostería o construir algo en su casa. Crear algo es una excelente forma de despejarse y de ayudar a aliviar la ansiedad y el estrés.



Tómese un descanso. Dese la oportunidad de tomarse un descanso. Puede ser algo tan simple como hacer una pausa en la mitad de la jornada laboral, o relajarse con una ducha o un baño caliente al final de la noche. Rendirá mejor y hará más actividades si deja que tanto su cuerpo como su mente descansen lo suficiente.










Simplemente respire. Sí, respirar es algo que todos hacemos involuntariamente. Pero a veces tenemos que recordarnos de hacerlo, aunque sea solo un minuto por vez. También puede probar hacer un ejercicio de meditación consciente de entre 10 y 15 minutos. Lo que sea que pueda hacer para tomarse un momento y hacer una pausa. Permitirse prestar atención solo a su respiración puede ayudarle a volver a centrar su mente.







Recuerde lo básico. Centrarse en la salud integral también implica recordar lo básico. Asegúrese de beber suficiente agua para mantenerse hidratado. Duerma mucho. Levántese y dé paseos cortos. Se sorprenderá al descubrir lo mucho que estas pequeñas cosas pueden ayudar para que se sienta mejor.

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 understand your benefits and help you manage your health. For example:

-  **Finding a doctor or another provider**
-  **Understanding your Rights and Responsibilities**
-  **Securing Service Management for complex conditions**
-  **Knowing where to go for after-hours care**
-  **Assisting with drug coverage**
-  **Asking for a copy of the member handbook or provider directory**
-  **Requesting a new Superior member ID card**

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 free 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](#). 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](#) for more information.







Aproveche 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 ayudarlo a comprender sus beneficios y gestionar su salud. Por ejemplo:

-  **Encontrar un médico u otro proveedor**
-  **Comprender sus derechos y responsabilidades**
-  **Asegurar la administración de los servicios ante enfermedades complejas**
-  **Saber adónde ir fuera del horario de atención habitual**
-  **Recibir ayuda con la cobertura de medicamentos**
-  **Solicitar una copia del manual para miembros o del directorio de proveedores**
-  **Solicitar una nueva tarjeta de identificación de miembro de Superior**

También puede utilizar nuestro [Portal seguro para miembros](#) para:

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

Ofrecemos además servicios de interpretación gratis para los miembros. Un intérprete puede ayudarlo 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](#). Si necesita una copia impresa, podemos enviarle una. Simplemente llame a Servicios para miembros al 1-866-912-6283. También puede visitar [FosterCareTX.com](#) para obtener más información.



Your Satisfaction is Important to Us *Su satisfacción es importante para nosotros*



We hope that you will always be happy with us and our providers. This year we sent you 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 2021:**

Question	Child Survey	Goal
Ease in getting the care, tests and treatment needed	89.1%	91.2%
Got care as soon as needed when care was needed right away	88.6%	90.5%
Treated with courtesy and respect by customer service staff	96.2%	93.8%
Rating of personal doctor (8-10)	88.5%	90.9%
Rating of Superior HealthPlan (8-10)	90.9%	86.5%



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.



Siempre esperamos contar con su satisfacción respecto de nosotros y de nuestros proveedores. Este año le enviamos una encuesta para verificar la facilidad para organizar citas y obtener los servicios que necesita. También preguntamos sobre el servicio de atención al cliente de Superior y si está conforme con sus médicos. **Estos son los resultados para 2021:**

Pregunta	Encuesta infantil	Objetivo
Facilidad para recibir la atención, las pruebas y el tratamiento necesarios	89.1%	91.2%
Recibió atención de inmediato según sus necesidades en los casos en los que así se requería	88.6%	90.5%
Trato cortés y respetuoso por parte del personal del servicio de atención al cliente	96.2%	93.8%
Calificación del médico personal (8-10)	88.5%	90.9%
Calificación de Superior HealthPlan (8-10)	90.9%	86.5%



Visite nuestro sitio web para obtener más información 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.

Get Kids '3 in 30' Cumpla con el programa para niños "3 en 30"

Are you looking after kids who recently came into foster care? There are medical visits they should have. The Texas Child Protective Services 3 in 30 program includes:

¿Está al cuidado de algún niño que recientemente hubiera ingresado en cuidado temporal? Estos niños deben realizar determinadas visitas médicas. El Programa 3 en 30 de los Servicios de Protección Infantil de Texas incluye lo siguiente:



3-Day Initial Medical Exam: In three business days, children entering care must see a doctor. They must be checked for injuries and illnesses. They must get any treatments they need.

Examen médico inicial dentro de los 3 días: En un plazo de 3 días laborables, los niños que ingresan en cuidado temporal deben visitar a un médico. Se debe constatar si presentan lesiones y enfermedades. Deben recibir todos los tratamientos que necesitan.



Texas CANS 2.0 Assessment: In 30 days, children 3 through 17 must get a Texas Child and Adolescent Needs and Strengths (CANS) 2.0 Assessment. This is a behavioral health evaluation. It gathers information about the strengths and needs of the child and helps in planning services.

Evaluación CANS 2.0 de Texas: En un plazo de 30 días, los niños de 3 a 17 años deben tener una evaluación de necesidades y fortalezas de niños y adolescentes (CANS) 2.0 de Texas. Esta es una evaluación de la salud del comportamiento. Reúne información sobre las fortalezas y necesidades del niño y sirve para planificar los servicios.



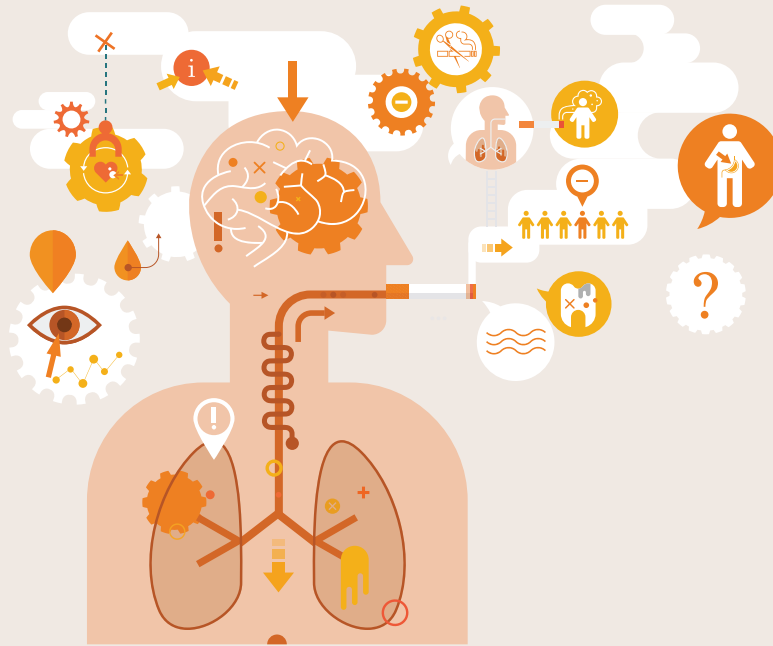
Texas Health Steps Medical Check-Up: In 30 days, children must see a doctor for a complete checkup. This includes lab work to find and treat medical issues.

Examen médico regular de los Pasos Sanos de Tejas: En un plazo de 30 días, los niños deben consultar con un doctor para realizarse un examen regular completo. Esto incluye un análisis de sangre para detectar y tratar problemas médicos.

For more information about 3 in 30, call Member Services at **1-866-912-6283**.

Para obtener más información sobre el programa 3 en 30, llame a los Servicios para miembros al **1-866-912-6283**.

Commit to Quit Smoking



A new year means new resolutions. 2022 is the year to finally kick your smoking or vaping habit. There are so many benefits to quitting, including how much it can improve your overall health.

Quitting can be hard – especially if you’re not prepared. But don’t worry. We have a few simple steps you can take to help make it all a little bit easier.

- **Plan a quit date.** January 1 is obviously a great time to start fresh, but it’s not the only time. If you’re not ready, rushing will only set you up for failure. Pick a date to quit and give yourself time to mentally prepare.
- **Calculate the savings.** Smoking and vaping are expensive habits to keep up with. The website [SmokeFree.gov](https://www.smokefree.gov) reports if you smoked a pack a day, quitting would save you about \$2,200 a year or more depending on where you live.
- **Find your reason.** There are so many good reasons to quit, but finding one that keeps you motivated is important. It could be something as simple as quitting for your health. You might want to do it to save money. Or you want to be healthy for a loved one or a new baby on the way. Knowing your reason will help you push through the stressful and hard times.
- **Know your triggers.** If you’re aware of the things that push you to smoke, you can better manage those triggers. Then, when you find yourself in those situations, you’re prepared to handle them.
- **Fight cravings.** The reality is that cravings will happen. But, if you know what you need to do to manage your urge to smoke, it will make all the difference. Find ways to distract yourself and curb your cravings until they pass.
- **Don’t be afraid to ask for help.** There is no shortage of tools out there to help you curb your habit. You can talk to your doctor about help that may be available. Look for support from a Quit Coach, Quitline, support texts, or even apps on your phone. Even though quitting is entirely your decision, it’s important to remember you don’t have to do this alone.

Superior is proud to offer an online, consumer-directed nicotine recovery program through [myStrength](https://www.mystrength.com), a web and mobile app that offers a wide variety of resources to help members meet their nicotine recovery goals. This online resource provides ideas, information and education such as expert videos, interactive activities and stories of hope.

More information can also be found from the [Centers for Disease Control and Prevention](https://www.cdc.gov).

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 complaint 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 complaint in person or by mail, fax, or email. If you need help filing a complaint, 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 numero 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. 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に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) ບໍ່ຮູ້ການຄວາມຊ່ອຍເຫຼືອພາສາມືໃຫ້ທ່ານໂດຍບໍ່ເສຍຄ່າ. ໃຫ້ໂທຫາເວກທີຢູ່ດ້ານຫຼັງຂອງ Superior ບັດລະມາຊິກທ່ານ (1-800-735-2989)



FosterCareTX.com
Facebook.com/SuperiorHealthPlan



TEXAS
Health and Human
Services

**Embracing
Every Child**

STAR Health