

WHOLE you



Fall 2022 / Otoño de 2022

Table of Contents Índice:

My Health Pays®
Rewards /
Recompensas My
Health Pays® 2

Your Time Matters / Su
tiempo es importante . 3

How to Handle Flu
Season / Cómo afrontar
la temporada de gripe
..... 4

How to Tell Us If You
Are Unhappy / Cómo
decirnos si está
insatisfecho 5

Monkeypox: What You
Need to Know / Viruela
del mono: lo que debe
saber..... 6

Easing Holiday Stress /
Cómo aliviar el estrés
de los días festivos..... 7

Your Healthy Source for Living Well

Welcome to another edition of **Whole You**, a newsletter from Superior HealthPlan.

This issue is filled with great advice that will help our members stay healthy and learn about their health plan.

This edition includes information about **Monkeypox and flu prevention, what to expect from your health plan, and how to reach out to us with any complaints or concerns**. Plus, you can learn more about our **a2A program**.

If you missed the [last issue](#), you can read about affordable internet, the new 988 suicide hotline and Superior's privacy notice for our members.

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



Don't risk losing your Medicaid benefits. Your coverage may end with the Public Health Emergency due to COVID expires. Visit our [Medicaid Renewal page to learn more](#). *No se arriesgue a perder sus beneficios de Medicaid. Su cobertura puede terminar debido a la expiración de la emergencia de salud pública debido a COVID. Visite nuestra [página de renovación de Medicaid](#) para obtener más información.*

Su fuente saludable para vivir bien

Le damos la bienvenida a otra edición de **Whole You**, un boletín de noticias de Superior HealthPlan.

Esta edición está repleta de excelentes consejos que ayudarán a nuestros miembros a mantenerse saludables y a conocer su plan médico.

Incluye información sobre **la viruela del mono y la prevención de la gripe, lo que puede esperar de su plan médico y cómo comunicarse con nosotros si tiene alguna queja o inquietud**. Además, puede obtener más información sobre nuestro programa a2A.

Si se perdió [la última edición](#), puede leer sobre el internet asequible, la nueva línea de ayuda para la prevención del suicidio 988 y el aviso de privacidad de Superior para nuestros miembros.

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



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

My Health Pays[®] Rewards

Cómo mantenerse fresco cuando hace calor extremo

We've got you covered! For members not in foster care anymore, you still have STAR Health insurance through Superior until you're 21.

Superior wants to encourage healthy habits. So, we created the My Health Pays[®] Rewards Program just for you. Former foster care members ages 18 through 20 can participate in the My Health Pays[®] adolescent to adult (a2A) Program if you remain a member of STAR Health once you turn 18 years old.

With the a2A Program, members can receive financial, non-cash rewards for completing specific behaviors that will help you/your child stay healthy. Rewards are loaded onto a My Health Pays[®] debit card. Rewards include:



\$25 for completing an annual Texas Health Steps
checkup within 30 days of 18th birthday



\$20 for a flu vaccine, one per flu season



\$30 for completing an initial dental checkup



\$20 for an annual well woman exam (females only)



\$30 for a 6-month month dental checkup

For more information, call Member Services at 1-866-912-6283.

¡Continuaremos brindándole cobertura! Los miembros que ya no están en régimen de acogida, siguen contando con el seguro STAR Health a través de Superior hasta los 21 años.

Superior quiere fomentar hábitos saludables. Es por eso que hemos creado el Programa de recompensas My Health Pays[®] solo para usted. Los miembros que estuvieron anteriormente en hogares de acogida de 18 a 20 años pueden participar en el Programa My Health Pays[®] de la adolescencia a la adultez (a2A) si aún son miembros de STAR Health al cumplir los 18 años.

Con el Programa a2A, los miembros pueden recibir recompensas financieras, que no son de dinero en efectivo, por tener comportamientos específicos que los ayudarán a usted y a su hijo a mantenerse saludable. Las recompensas se cargan en una tarjeta de débito de My Health Pays[®]. Las recompensas incluyen:



\$20 por la vacuna contra la gripe, una por
temporada.



\$20 por la vacuna contra la gripe, una por
temporada.



\$30 por completar un chequeo dental inicial



\$20 por un examen ginecológico anual (solo mujeres)








\$30 por un chequeo dental de 6 meses

Para obtener más información, llame a los Servicios para miembros al 1-866-912-6283.






Your Time Matters

Su tiempo es importante

Superior wants to make sure you get the care you need, when you need it. We work 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
	Preventive health service visits	3 months for an adult; 2 months for a child; 14 days for newborns to 6 months old
	From the waiting room	Taken to the exam room within 15 minutes

Superior quiere asegurarse de que reciba la atención que necesita, cuando la necesita. Trabajamos con los proveedores para establecer estándares de tiempo de espera. A continuación se presentan algunas pautas:

	Tipo de cita	Periodo de espera
	Atención de rutina	14 días
	Atención urgente, incluida atención de urgencia con especialistas	24 horas
	Atención de rutina con especialistas	21 días
	Consultas de servicios de salud preventivos	3 meses para un adulto 2 meses para un menor 14 días para los recién nacidos hasta los 6 meses
	Desde la sala de espera	Se pasa a la sala de examen en 15 minutos

Don't risk losing your Medicaid benefits. Visit our [Medicaid Renewal page](#) to learn more.

No se arriesgue a perder sus beneficios de Medicaid. Visite la [página renovación de Medicaid](#) para obtener más información.

How to Handle Flu Season *Cómo afrontar la temporada de gripe*



Get your flu shot! Flu season starts as early as September and goes through May. Although getting the flu may not be a major risk to you, for some it can lead to hospitalization or even death. Protect yourself and your loved ones by getting your flu shot.

Important things to know:

- Young children and infants have a higher risk of developing health problems from the flu.
- Pregnant moms can protect themselves and their baby by getting their flu shot.
- The flu is different from a cold. It can hit you suddenly. Symptoms include fever, cough, sore throat and body aches.
- You cannot get the flu from your flu shot.

Where should I go to get my flu shot?

- Your doctor or pharmacy should be able to assist you.
- If you need help finding where to get your flu shot, call Member Services at 1-866-912-6283 or visit our [flu webpage](#) for more information.

¡Aplíquese la vacuna contra la gripe! La temporada de gripe comienza tan pronto como en septiembre y se extiende hasta mayo. Aunque contraer la gripe puede no ser un riesgo importante para usted, para algunos puede conducir a la hospitalización o incluso a la muerte. Protéjase y proteja a sus seres queridos vacunándose contra la gripe.

Cosas importantes que debe saber:

- Los niños pequeños y los bebés tienen un mayor riesgo de desarrollar problemas de salud a causa de la gripe.
- Las madres embarazadas pueden protegerse a sí mismas y a su bebé vacunándose contra la gripe.
- La gripe es diferente a un resfriado y puede aparecer de forma repentina. Otros síntomas incluyen fiebre, tos, dolor de garganta y dolor del cuerpo.
- No puede contraer la gripe por la vacuna contra la gripe.

¿Adónde debo ir para vacunarme contra la gripe?

- Su médico o farmacia deberían poder ayudarle.
- Si necesita ayuda para encontrar dónde vacunarse contra la gripe, llame a Servicios para miembros al 1-866-912-6283 o visite nuestra [página web sobre la gripe](#) para obtener más información.

How to Tell Us If You Are Unhappy *Cómo decirnos si está insatisfecho*

We hope our members will always be happy with our providers and with us. But if you are not happy, we want to know so we can resolve any concerns you have.

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, a provider or a service. You may file a complaint with Superior if you are not satisfied with the medical care you receive, have trouble getting an appointment or if you are unhappy about how you are treated by a health-care professional.
- 2 You may ask for an appeal.** An appeal is a request to change a decision made by Superior. Superior will send you a letter if a requested service is denied or limited. If you disagree with the decision, you may file an appeal. When you file an appeal, Superior will look at the decision again.

A complaint or appeal must be sent within certain timeframes. You can submit a complaint or appeal by phone, in person or in writing. More information can be found on the [Complaints and Appeals webpage](#) and in your [Member Handbook](#). We care about your health-care concerns. If you need help, please call Member Services.

Esperamos que nuestros miembros estén siempre satisfechos con nuestros servicios y el de nuestros proveedores. Pero si no está satisfecho, queremos saberlo para poder resolver cualquier duda que tenga.

Hay dos formas de comunicarnos si no está satisfecho con su atención médica:

- 1 Puede presentar una queja.** Puede hacerlo si no está satisfecho con Superior, un proveedor o un servicio. Puede presentar una queja ante Superior si no está satisfecho con la atención médica que recibe, si tiene problemas para conseguir una cita o si está descontento con el trato que recibe de un profesional de atención médica.
- 2 Puede solicitar una apelación.** Una apelación es una solicitud para cambiar una decisión tomada por Superior. Superior le enviará una carta si el servicio solicitado es denegado o limitado. Si no está de acuerdo con la decisión, puede presentar una apelación. Cuando presente una apelación, Superior volverá a examinar la decisión.

Una queja o apelación debe ser enviada dentro de ciertos plazos. Puede presentar una queja o apelación por teléfono, en persona o por escrito. Puede obtener más información en la página web de [Quejas y Apelaciones](#) y en [su Manual para miembros](#). Nos preocupamos por sus inquietudes acerca de la salud. Si necesita ayuda, llame a Servicios para miembros.



Monkeypox: What You Need to Know *Viruela del mono: lo que debe saber*



As cases of Monkeypox rise in the United States, we want to let our members know what symptoms to look out for.

The virus is spread through close touching or skin-to-skin contact. It also spreads by touching surfaces that an infected person has touched. Exposure can happen during any intimate contact, including:

- Oral, anal, or vaginal sex.
- Hugging, kissing, or prolonged face-to-face contact.
- Touching fabrics (towels, blankets, etc.) that an infected person has touched.

Monkeypox is a virus that causes flu-like symptoms and a rash. Not everyone experiences all or even any of the symptoms. However, below are examples of what an infected person may experience:

- Body aches
- Swollen lymph nodes
- Fever
- Headache
- Rash
- Sore throat
- Chills
- Exhaustion

Symptoms usually appear within 5-13 days of exposure to Monkeypox. The rash is the most distinct symptom. It may look like pimples or scabs and can last for 2-3 weeks. Although the symptoms of monkeypox may be painful or irritating, most people will not get seriously ill.

Keep yourself and your family healthy. For more information about Monkeypox and how to prevent it, visit FosterCareTX.com/Monkeypox. You can also visit the [Centers for Disease Control and Prevention](https://www.cdc.gov) and the [Department of State Health Services](https://www.dhs.gov) to learn more.

A medida que aumentan los casos de viruela del mono en Estados Unidos, queremos informar a nuestros miembros de los síntomas a los que deben prestar atención.

El virus se transmite a través del contacto cercano o piel con piel. También se propaga al tocar superficies que ha tocado una persona infectada. La exposición puede ocurrir durante cualquier contacto íntimo, incluido:

- El sexo oral, anal y vaginal.
- Los abrazos, los besos o el contacto cara a cara prolongado.
- Tocar telas (toallas, mantas, etc.) que haya tocado una persona infectada.

La viruela del mono es un virus que provoca síntomas similares a los de la gripe y una erupción. No todo el mundo experimenta todos o incluso alguno de los síntomas. Sin embargo, a continuación encontrará ejemplos de lo que puede experimentar una persona infectada:

- Dolor corporal
- Ganglios linfáticos inflamados
- Fiebre
- Dolor de cabeza
- Sarpullido
- Dolor de garganta
- Escalofríos
- Agotamiento

Los síntomas suelen aparecer entre 5 y 13 días después de la exposición a la viruela del mono. El sarpullido es el síntoma más distintivo. Puede tener el aspecto de granos o costras y puede durar de 2 a 3 semanas. Aunque los síntomas de la viruela del mono pueden ser dolorosos o irritantes, la mayoría de las personas no enferman gravemente.

Manténgase a usted y a su familia sanos. Para obtener más información sobre la viruela del mono y cómo prevenirla, visite FosterCareTX.com/Monkeypox. También puede visitar [los Centros de Control y Prevención de Enfermedades](https://www.cdc.gov) y [el Departamento de Servicios de Salud del Estado](https://www.dhs.gov) para obtener más información.

Easing Holiday Stress

Cómo aliviar el estrés de los días festivos



Holidays can bring up many feelings for kids in foster care. They can be exciting or stressful. They may cause kids to feel homesick. Ease holiday stress with good communication.



Share: Describe your household traditions. Invite kids to explain theirs. Tell them what to expect at your family gatherings.



Be open: Let kids share their feelings. Discuss their worries. Reassure them. But be honest if you do not know something.



Prepare: Discuss the plan for events and visits ahead of time. Also, guide relatives on how to welcome kids.

Support and honesty can help kids feel better. STAR Health connects you to foster family support resources. Visit FosterCareTX.com to learn more.

Los días festivos pueden provocar muchos sentimientos en los niños en régimen de acogida (de menores). Pueden resultar emocionantes o estresantes. Pueden provocar que los niños sientan nostalgia por el hogar. La buena comunicación puede aliviar el estrés de los días festivos.



Comparta: Describa las tradiciones de su hogar. Invite a los niños a explicar los suyos. Dígalos qué pueden esperar en las reuniones familiares.



Sea transparente con los niños: Permita que ellos compartan los sentimientos. Hable sobre las preocupaciones que tienen. Tranquilícelos. Y dígalos con sinceridad si hay algo sobre lo que no sepa.



Prepárese: Discuta la programación de los eventos y las visitas con antelación. Además, oriente a los familiares sobre cómo darle la bienvenida a los niños.

El apoyo y la honestidad pueden ayudar a los niños a sentirse mejor. STAR Health lo conecta con los recursos de apoyo para las familias de acogida. Visite FosterCareTX.com para obtener más información.

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



TEXAS
Health and Human
Services

**Embracing
Every Child**

STAR Health