

# WHOLE you

FALL / OTOÑO 2023



## Table of Contents / Índice:

Stay Protected Against the Flu / Protéjase contra la gripe ..... **2,3**

Your Satisfaction is Important to Us / Su satisfacción es importante para nosotros ..... **4**

a2A Program / Programa a2A ..... **5**

How to Tell Us If You're Unhappy / Cómo decirnos si no está satisfecho..... **6**

We are Here to Help / Estamos aquí para ayudarle ..... **7,8**

3-in-30 / 3-en-30 .... **9,10**



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

## Your Healthy Source for Living Well

Soon we will say goodbye to 2023 and hello to 2024. A whole new year is ahead of us. So, it's a pleasure to bring you a new edition of *Whole You*, a newsletter from Superior HealthPlan.

In this issue, we're bringing you useful articles. You'll learn **steps you can take to protect yourself and your loved ones from the flu**. We will **highlight our My Health Pays® Rewards Program** and **Value-added Services** extra benefits for members. Plus, we will **share our 2023 member satisfaction survey results** and more.

If you missed our last issue, you can [view it here](#). We shared information about diabetes and how we can help you manage it, plus what to do if you get a medical bill.

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



**Your Superior Medicaid coverage may expire soon. You can find out more at [YourTexasBenefits.com](https://YourTexasBenefits.com). / Su cobertura de Medicaid de Superior podría caducar pronto. Puede obtener más información en [YourTexasBenefits.com](https://YourTexasBenefits.com).**

## Su fuente de salud para vivir bien

Pronto diremos adiós al 2023 y hola al 2024. Nos espera un nuevo año. Por lo tanto, es un placer presentarle una nueva edición de *Whole You*, un boletín de Superior HealthPlan.

En este número, le presentaremos artículos útiles. Aprenderá las medidas que puede tomar **para protegerse a sí mismo y a sus seres queridos de la gripe**. Destacaremos nuestro **programa de recompensas My Health Pays®** y **los beneficios adicionales de los servicios de valor agregado** para miembros. Además, compartiremos los **resultados de nuestra encuesta de satisfacción de los miembros de 2023** y más.

Si se perdió nuestro último número, [puede verlo aquí](#). Compartimos información sobre la diabetes y cómo podemos ayudarle a controlarla, además de qué hacer si recibe una factura por servicios médicos.

Esperamos que disfrute de esta edición más reciente y que le ayude a cuidarse *en todo sentido*.

# Stay Protected Against the Flu

## It's that time of year. We want to help keep you and your family protected from the flu.

Some people most at risk for the flu are those 65 and older, pregnant women and people with medical problems like asthma, diabetes, heart or lung disease, HIV, hepatitis, and cancer. Here are some steps you can take to protect yourself and your loved ones:

- Get your flu shot. Everyone 6 months of age and older should get a flu vaccine.\*
- If you cough or sneeze, always cover your mouth. Try to cough into your sleeve or use a tissue.
- Wash your hands often with soap and water or use hand sanitizer with alcohol in it.
- Try not to touch your eyes, nose or mouth.
- If you or someone else is sick, keep your distance. If you're sick, stay home from work, school or errands.
- Keep things around you clean too — especially places you touch a lot (like doorknobs and counters).
- At your work and your child's school or childcare, ask about their plan for when there's a flu outbreak, and ask if they offer flu vaccines on-site.

If you need help finding where to get your flu shot, visit <https://www.vaccines.gov/find-vaccines/>. You can also call Member Services at 1-866-912-6283 or visit [SuperiorHealthPlan.com/flu](https://SuperiorHealthPlan.com/flu) for more information.

*\*The flu shot is available at no cost to members. Members 3 years or older may get their flu shot from their doctor or local pharmacy. Members under 3 years old can get the flu shot from their doctor.*

### Sources & Resources:

- Superior: [Flu Vaccine Facts Video](#)
- Centers for Disease Control and Prevention: [Healthy Habits to Help Protect Against Flu](#)



# Protéjase contra la gripe

## Estamos en esa época del año. Queremos ayudar a que usted y su familia se protejan contra la gripe.

Algunas de las personas con mayor riesgo de contraer la gripe son las personas mayores de 65 años, las mujeres embarazadas y las personas con afecciones médicas como asma, diabetes, enfermedades cardíacas o pulmonares, VIH, hepatitis y cáncer. Estas son algunas medidas que puede tomar para protegerse a sí mismo y a sus seres queridos:

- Vacúnese contra la gripe. Todas las personas de 6 meses de edad en adelante deben vacunarse contra la gripe.\*
- Si tose o estornuda, cúbrase siempre la boca. Trate de toser en su manga o use un pañuelo desechable.
- Lávese las manos frecuentemente con agua y jabón o use un desinfectante de manos con alcohol.
- Intente no tocarse los ojos, la nariz o la boca.
- Si usted o alguien más está enfermo, mantenga la distancia. Si está enfermo, quédese en casa y no vaya al trabajo, a la escuela o a hacer mandados.
- Mantenga las cosas a su alrededor limpias, en especial los lugares que toca mucho, como las perillas y las encimeras.
- Pregunte en el trabajo y en la escuela o guardería de su hijo qué plan tienen para cuando haya un brote de gripe y pregunte si administran las vacunas contra la gripe allí mismo.

Si necesita ayuda para encontrar dónde vacunarse contra la gripe, visite <https://www.vaccines.gov/find-vaccines/>. También puede llamar a Servicios para miembros al 1-866-912-6283 o visitar [SuperiorHealthPlan.com/flu](https://www.superiorhealthplan.com/flu) para obtener más información.

*\*La vacuna contra la gripe está disponible para los miembros de forma gratuita. Los miembros de 3 años en adelante pueden vacunarse contra la gripe en el consultorio de su médico o en la farmacia local. Los miembros menores de 3 años pueden vacunarse contra la gripe en el consultorio de su médico.*

Fuentes y recursos:

- Superior: [Video sobre la vacuna contra la gripe](#)
- Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades: [Hábitos saludables para ayudar a protegerse contra la gripe](#)



# 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 2023:**

Question	Child Survey	Adult Survey	Goal (Child/Adult)
Ease in getting the care, tests and treatment needed	89.1%	83.2%	89.0% / 84.7%
Got care as soon as needed when care was needed right away	86.8%	84%	91.6% / 80.9%
Treated with courtesy and respect by customer service staff	93.6%	97.6%	93.4% / 94.6%
Rating of personal doctor (8-10)	91.6%	82%	90.2% / 82.4%
Rating of Superior HealthPlan (8-10)	88.8%	78.9%	86.5% / 78.0%



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.



Esperamos que siempre esté satisfecho con nuestros servicios y con nuestros proveedores. Este año le enviamos una encuesta para ver qué tan fácil fue obtener las citas y los servicios que necesita. También le preguntamos sobre el servicio de atención al cliente de Superior y si está satisfecho con sus médicos. **Veamos cómo nos fue en 2023:**

Pregunta	Encuesta Infantil	Encuesta Para Adultos	Objetivo (Adulto/Niño)
Facilidad para recibir la atención, las pruebas y el tratamiento necesarios	89.1%	83.2%	89.0% / 84.7%
Recibió el cuidado tan pronto como fue necesario cuando se necesitó la atención de inmediato	86.8%	84%	91.6% / 80.9%
El personal de servicio al cliente lo trató con cortesía y respeto	93.6%	97.6%	93.4% / 94.6%
Calificación del médico particular (8-10)	91.6%	82%	90.2% / 82.4%
Calificación del plan médico (8-10)	88.8%	78.9%	86.5% / 78.0%



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 actual del Programa de Mejora de la Calidad de Superior, llame a Servicios para miembros al [1-866-912-6283](tel:1-866-912-6283).








# a2A Program

## Programa a2A

**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
-  \$30 for completing an initial dental checkup
-  \$30 for a 6-month month dental checkup
-  \$20 for a flu vaccine, one per flu season
-  \$20 for an annual well woman exam (females only)

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

**¡Le brindamos cobertura! En el caso de los miembros que ya no están en el régimen de acogida, siguen teniendo el seguro STAR Health a través de Superior hasta los 21 años.**

Superior quiere fomentar hábitos saludables. Por eso hemos creado el programa de recompensas My Health Pays® solo para usted. Los miembros de 18 a 20 años que estuvieron anteriormente en el régimen de acogida pueden participar en el programa My Health Pays® de adolescente a adulto (a2A) si siguen siendo miembros de STAR Health una vez que cumplan 18 años.

El Programa a2A permite que los miembros reciban recompensas financieras, no monetarias, por completar comportamientos específicos que lo ayudarán a usted o a su hijo a mantenerse saludables. Las recompensas se cargan en la tarjeta de recompensas My Health Pays® e incluyen:

-  \$25 por completar un chequeo anual de los Pasos Sanos de Texas dentro de los 30 días posteriores a cumplir 18 años
-  \$30 por completar un chequeo dental inicial
-  \$30 por un chequeo dental a los 6 meses
-  \$20 por vacunarse contra la gripe, una vacuna por temporada de gripe
-  \$20 por hacerse el examen anual de bienestar de la mujer (solamente para mujeres)

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

# How to Tell Us If You're Unhappy

## *Cómo decirnos si no está satisfecho*

Superior hopes our members will always be happy with our providers and with us. We also care 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, 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.

An appeal must be sent within certain timeframes. Superior will never retaliate against you because you filed a complaint against us, or appealed our decision. 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.

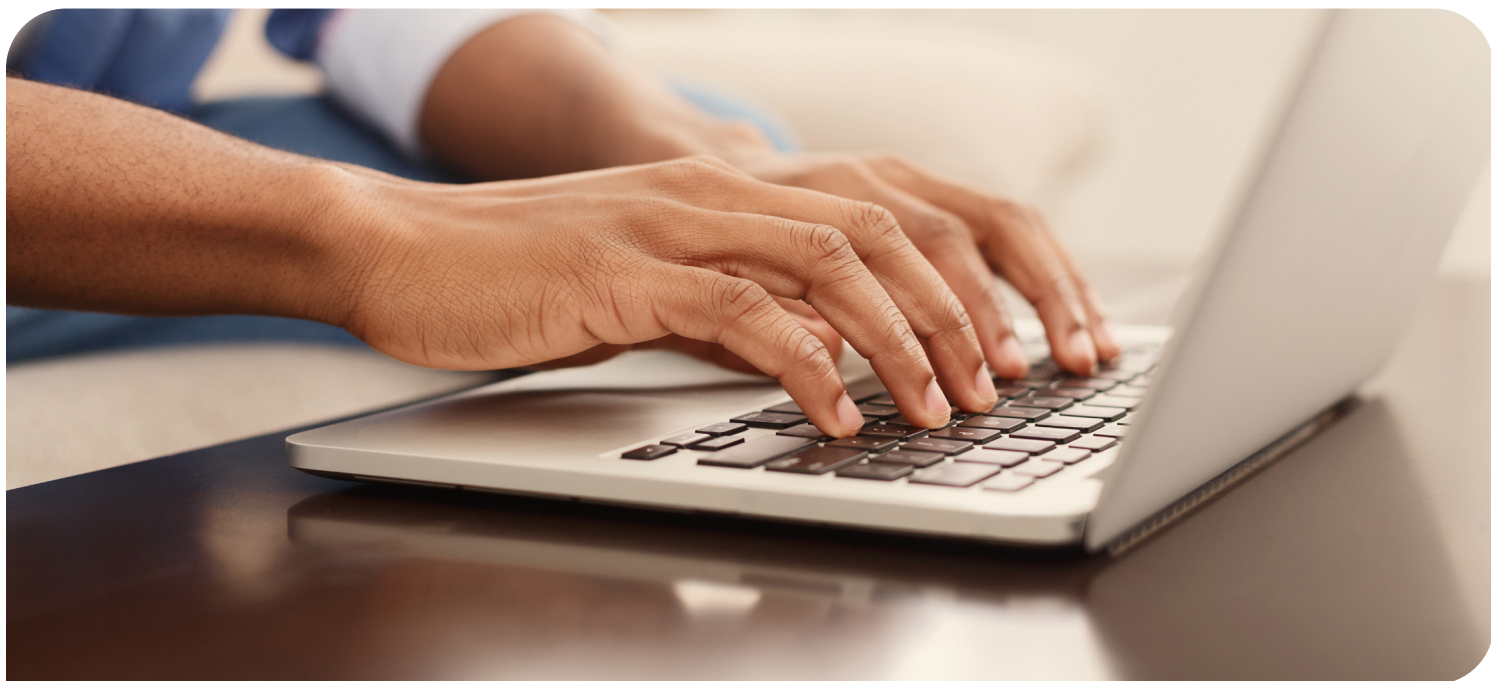
Superior espera que sus miembros siempre estén satisfechos con sus proveedores y servicios. También nos preocupamos por las inquietudes que puedan tener. Queremos saber si no está satisfecho con su cuidado médico. Hay dos maneras de expresar sus inquietudes.

- 1 Puede presentar una apelación.** 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 obtener una cita o si no está satisfecho con la forma en que lo trata un profesional de atención médica.
- 2 Puede presentar una apelación.** Una apelación es una solicitud para que Superior cambie una decisión que tomó. Superior le enviará una carta si se deniega o limita un servicio solicitado. Si no está de acuerdo con la decisión, puede presentar una apelación. Si presenta una apelación, Superior volverá a analizar la decisión.

La apelación debe ser enviada dentro de ciertos plazos. Superior nunca tomará represalias en su contra por presentar una queja contra nosotros, ni por apelar nuestra decisión. Puede presentar una queja o apelación por teléfono, en persona o por escrito. Puede obtener información adicional en [en página web quejas y apelaciones](#) y en su [Manual para miembros](#). Nos importan sus inquietudes sobre el cuidado de la salud. Llame a Servicios para miembros si necesita ayuda.



# We are Here to Help



## We want to help you get well and stay well.

As a member of Superior, you can call Member Services at 1-866-912-6283 if you have questions about your health plan. Our Member Services team has new extended hours from 8 a.m. to 9 p.m. Monday through Friday Central Standard Time.

You can also call if you need help:



Finding a primary care provider (PCP).



Getting a new ID card.



Scheduling an appointment.



Accessing benefits and services.

Our staff speaks English and Spanish. If you speak another language or need an interpreter, Member Services can help.

You can also 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.



Review your health benefits.



Print a temporary ID card.



Check your rewards balance.

To create your member account please visit [Member.SuperiorHealthPlan.com](http://Member.SuperiorHealthPlan.com).



## Queremos ayudarle a recuperarse y a mantenerse saludable.

Como miembro de Superior, puede llamar a Servicios para miembros al 1-866-912-6283 si tiene preguntas sobre su plan médico. Nuestro equipo de Servicios para miembros tiene un nuevo horario extendido de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 9:00 p.m., hora estándar del centro.

También puede llamar si necesita ayuda para lo siguiente:



Encontrar un proveedor de atención primaria (PCP, por sus siglas en inglés).



Obtener una nueva tarjeta de identificación.



Programar una cita.



Tener acceso a beneficios y servicios.

Nuestro personal habla inglés y español. Si habla otro idioma o necesita un intérprete, Servicios para miembros le puede ayudar.

También puede mantenerse conectado con el portal para miembros de Superior. El portal web para miembros de Superior es una herramienta conveniente y segura que le ayuda a administrar su cuidado médico. Al crear una cuenta gratuita, puede hacer lo siguiente:



Ver sus antecedentes médicos.



Revisar sus beneficios médicos.



Imprimir una tarjeta de identificación temporal.



Revisar su saldo de recompensas.

Para crear su cuenta de miembro, visite [Member.SuperiorHealthPlan.com](http://Member.SuperiorHealthPlan.com).



### What is 3 in 30?

Children entering Department of Family and Protective Services (DFPS) care have significant health care needs. Child and Protective Services (CPS) has a program called 3 in 30. This initiative helps caregivers and DFPS caseworkers get kids the care they need faster. 3 in 30 is made up of the 3-Day Initial Medical Exam, Texas CANS 2.0 Assessment and Texas Health Steps, also known as Early and Periodic Screening Diagnosis and Treatment, Medical Checkup.



1

#### 3-Day Initial Medical Exam

In 3 business days, children with certain conditions entering DFPS care must see a doctor to be checked for injuries or illnesses and get any treatments they need. Your child's caseworker will let you know if this exam is needed.



2

#### Texas CANS 2.0 Assessment

In 30 days, children (3 through 17) must get a Texas CANS 2.0 Assessment. The Texas CANS 2.0 Assessment is a comprehensive trauma-informed behavioral health evaluation. It gathers information about the strengths and needs of the child and helps in planning services that will help the child and family reach their goals.



3

#### Texas Health Steps Medical Check-Up

In 30 days, children must see a Texas Health Steps doctor for a complete check-up with lab work. This makes sure:

- » Medical issues are addressed early.
- » Kids are growing and developing as expected.
- » Caregivers know how to support strong growth and development.



#### How do I schedule these required appointments?

Call your child's doctor today and ask for a Texas CANS 2.0 Assessment and Texas Health Steps Medical Checkup for each child.

The Texas CANS 2.0 Assessment must be with a behavioral health doctor. The Texas Health Steps Medical Checkup must be with a Texas Health Steps doctor. You can also call Superior Member Services at 1-866-912-6283 to get help finding a doctor.



#### Need help?

You can call Member Services toll-free, Monday to Friday, 8 a.m. to 9 p.m., at 1-866-912-6283 if you:

- Need help finding a doctor for your child's exam, assessment or checkup.
- Need help setting up an exam, assessment or checkup.
- Have questions about 3 in 30.



#### Need a ride?

Call SafeRide at 1-855-932-2318 for more information and to see if you are eligible. You can call Monday to Friday, 8 a.m. to 6 p.m. Central Standard Time (CST).

## ¿Qué es 3 en 30 (3 in 30)?

Los niños que ingresan al cuidado del Departamento de Servicios para la Familia y de Protección de Texas (DFPS) tienen necesidades importantes de atención médica. Los Servicios de Protección al Menor (CPS) tienen un nuevo programa llamado 3 en 30. Esta iniciativa ayuda a que los cuidadores y asistentes sociales del DFPS obtengan la atención que los niños necesitan más rápido. El programa 3 en 30 está formado por un examen médico inicial de 3 días, una evaluación de necesidades y fortalezas de niños y adolescentes (CANS) 2.0 de Texas y un examen médico regular de los Pasos Sanos de Tejas, también conocido como Evaluación, Diagnóstico y Tratamiento Temprano y Periódico (EPSDT, por sus siglas en inglés).



### Examen médico inicial de 3 días

En 3 días laborables, los niños que ingresan al cuidado del DFPS con determinadas afecciones deben ver a un médico para que les controle y detecte lesiones o enfermedades, y deben obtener cualquier tratamiento que necesiten. El trabajador social de su hijo le informará si este examen es necesario.



### Evaluación CANS 2.0 de Texas

En 30 días, los niños (edades de entre 3 y 17 años) deben obtener una evaluación CANS 2.0 de Texas. La evaluación CANS 2.0 de Texas es una evaluación integral de salud del comportamiento para el tratamiento de traumas. Reúne información sobre las fortalezas y necesidades del niño, y sirve para planificar los servicios que ayudarán al niño y la familia a alcanzar sus objetivos.



### Examen médico regular de los Pasos Sanos de Tejas

En 30 días, los niños deben ver a un doctor de los Pasos Sanos de Tejas para obtener un examen regular completo con análisis de laboratorio. Esto garantiza que:

- » Los problemas médicos se aborden de manera temprana.
- » El crecimiento y desarrollo de los niños sean lo previsto.
- » Los cuidadores sepan cómo apoyar un crecimiento fuerte y un desarrollo sólido.



### ¿Cómo puedo coordinar estas citas requeridas?

Llame al doctor de su hijo hoy mismo y pida una evaluación CANS 2.0 de Texas y un examen médico regular de los Pasos Sanos de Tejas para cada uno de sus hijos.

La evaluación CANS 2.0 de Texas se debe realizar con un doctor de salud del comportamiento. El examen médico regular de los Pasos Sanos de Tejas se debe realizar con un doctor de los Pasos Sanos de Tejas. Llame a los Servicios para miembros de Superior al 1-866-912-6283 y obtenga ayuda para encontrar un doctor.



### ¿Necesita ayuda?

Llámenos de forma gratuita de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., al 1-866-912-6283 si usted:

- Necesita ayuda para encontrar un doctor para el examen, la evaluación o el examen regular de su hijo.
- Necesita ayuda para coordinar un examen, una evaluación o un examen regular.
- Tiene preguntas sobre el programa 3 en 30.



### ¿Necesita transporte?

Llame a SafeRide al 1-855-932-2318 para obtener más información y consultar si puede recibir este beneficio. Puede llamar de lunes a viernes, de 8 a. m. a 6 p. m. hora estándar central (CST).



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

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



**TEXAS**  
Health and Human  
Services

**Embracing  
Every Child**

**STAR Health**