

Healthy Kids | Niños sanos



superior
healthplan™



Cómo evitar la gripe

El otoño es el comienzo de la temporada de gripe. Llevar a que vacunen a los niños es la manera más eficaz de evitar la gripe.

Las vacunas contra la gripe se recomiendan para todos los niños de 6 meses de edad en adelante. La vacuna contra la gripe está disponible sin costo alguno. La vacuna contra la gripe cambia todos los años. Se actualiza para combatir la última versión de la gripe.

A continuación presentamos las maneras de mantener saludables a los niños bajo su cuidado:

- Recuérdeles a los niños que se laven las manos con agua y jabón con frecuencia.
- Enséñeles a los niños que se cubran sus narices y bocas cuando estornudan. Si se cubren con sus manos, después se las deben lavar. Es mejor si estornudan o tosen en sus codos.
- Evite el contacto con otras personas si están enfermos. Si los niños no se sienten bien, que se queden en casa.
- Los niños deberían hacerse chequeos dentro los 30 días posteriores a unirse al programa STAR Health de Superior. Los niños que ya son miembros de Superior deberían hacerse un chequeo anual.

Preventing the flu

Fall is the start of flu season. Getting kids vaccinated is the most effective way to prevent the flu.

Flu shots are recommended for all kids older than 6 months. The flu shot is available at no cost. The flu shot changes every year. It is updated to fight the latest version of the flu.

Here are other ways to keep kids in your care healthy:

- Remind kids to wash their hands often with soap and water.
- Teach kids to cover their noses and mouths when they sneeze. If they use their hands, they should wash them afterward. It's best if they sneeze or cough into their elbows.
- Avoid contact with others if they are sick. Keep kids home if they are not feeling well.
- Children should get checkups within 30 days of joining the Superior STAR Health program. Kids who are already Superior members should get an annual checkup.

SHP_20174203

You have rights and responsibilities

As a member, there are things you can expect from your health plan. There are also things your health plan expects from you. These are called rights and responsibilities. We list some here. You can read all of them in your member handbook.

Here are some of your rights as a member:

- Getting easy-to-understand information about your health plan.
- Being able to choose a primary care provider (PCP).
- Being able to participate in your or your child's health-care decisions.
- Being treated with respect.
- Knowing that your medical information will be kept private.
- Being able to file an appeal or a complaint.

Some of your responsibilities are:

- Asking questions if you don't understand your rights.
- Keeping your scheduled appointments.
- Doing your best to stay healthy.
- Learning and following Medicaid's and Superior's rules.
- Working with your provider to decide what treatments are best for you or your child.

If you need a copy of the member handbook, call Member Services at 1-866-912-6283. You can also find the handbook online at www.FosterCareTX.com.



Fall means **new routines**

The start of a new school year can mean lots of changes. It may mean new places, new friends and maybe even a new schedule for family visits. Here are a few things to do to prepare kids in foster care for a change in their routine.

- 1. Ease into the new schedule.** If kids have been staying up late during the summer, make sure to gradually shift them back to an earlier bedtime.
- 2. Get kids involved.** Let children help pick out back-to-school items. They may need a new backpack, notebooks and other supplies. You could also let them pick out breakfast and lunch foods or what they'll wear to school every day.
- 3. Keep sharing.** Change can be scary. If a child in your care is starting a new school, try to visit before the first day. Share information about activities, events and visits so kids know what to expect. Keep a positive attitude, and let them share their concerns.

Usted tiene derechos y responsabilidades

Como miembro, hay cosas que puede esperar de su plan de salud. También hay cosas que su plan de salud espera de usted. Esto se denomina derechos y responsabilidades. A continuación presentamos algunos. Puede leer todos los derechos y responsabilidades en su Manual para miembros.

Estos son algunos de sus derechos como miembro:

- Obtener información fácil de entender sobre su plan de salud.
- Poder elegir a un proveedor de atención primaria (PCP, por sus siglas en inglés).
- Poder participar en las decisiones de atención médica suyas o de sus hijos.
- Ser tratado con respeto.
- Saber que su información médica se mantendrá en privado.
- Poder presentar una apelación o una queja.

Algunas de sus responsabilidades son:

- Hacer preguntas si no comprende sus derechos.
- Asistir a sus citas programadas.
- Hacer todo lo posible para mantenerse saludable.
- Aprender las siguientes normas sobre Superior y Medicaid.
- Trabajar con su proveedor para decidir qué tratamientos son los mejores para usted o su hijo.

Si necesita una copia de su Manual para miembros, llame a Servicios para Miembros al **1-866-912-6283**. También puede encontrar el manual en línea en **www.FosterCareTX.com**.



El otoño implica nuevas rutinas

El comienzo de un nuevo año escolar implica muchos cambios. Puede implicar nuevos lugares, nuevos amigos e, incluso, un nuevo cronograma para visitas familiares. A continuación presentamos algunas cosas que puede hacer para preparar a los niños en hogares de acogida temporal para un cambio en sus rutinas.

- 1. Implemente el nuevo cronograma gradualmente.** Si los niños han estado despiertos hasta tarde durante el verano, asegúrese de adelantar gradualmente la hora de acostarse.
- 2. Involucre a los niños.** Deje que los niños elijan los artículos de regreso a la escuela. Puede que necesiten una nueva mochila, cuadernos y otros suministros. También puede dejar que elijan el desayuno y el almuerzo o qué ropa usarán para ir a la escuela todos los días.
- 3. Siga compartiendo.** El cambio puede ser atemorizante. Si un niño bajo su cuidado comienza en una escuela nueva, intente visitarla antes del primer día. Comparta información sobre las actividades, los eventos y las visitas, para que los niños sepan qué esperar. Mantenga una actitud positiva y permita que compartan sus inquietudes.



**Embracing
Every Child**
STAR Health

Published by Manifest LLC. © 2017. 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, © 2017. 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_20174203

Quality care

Superior wants to improve the quality of health care and services provided to our members. Our Quality Improvement (QI) department sets standards and goals. We also work to improve women’s health and help members take control of their diabetes.

Every year, Superior uses a survey to measure our members’ health-care experiences. It’s called the Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems (CAHPS) Survey. The 2016 survey results are listed below.

You can learn more about the QI program or progress made toward our Quality and Performance Improvement (QAPI) goals. Call Superior Member Services or visit our website at www.SuperiorHealthPlan.com.

Atención de calidad

Superior quiere mejorar la calidad de la atención médica y los servicios que se les provee a nuestros miembros. Nuestro departamento Mejora de la Calidad (QI, por sus siglas en inglés) establece metas y objetivos. También trabajamos para mejorar la salud de las mujeres y para ayudar a que los miembros asuman el control de su diabetes.

Cada año, Superior usa una encuesta para medir las experiencias de atención médica de nuestros miembros. Se llama Encuesta de Evaluación del Consumidor de los Proveedores y Sistemas de Atención Médica (Healthcare Providers and Systems, CAHPS). A continuación presentamos los resultados de la encuesta de 2016.

Puede obtener más información sobre el programa QI o sobre el progreso que se realizó hacia los objetivos de Calidad y Mejora del Rendimiento (Quality and Performance Improvement, QAPI). Llame a Servicios para Miembros de Superior o visite nuestro sitio web en www.SuperiorHealthPlan.com.

CATEGORY / CATEGORIA	ADULTS / ADULTOS	GOAL / META	CHILDREN / NIÑOS	GOAL / META
Getting Needed Care (Recibir la atención necesaria)	76.7%	84.7%	85.7%	87.83%
Getting Care Quickly (Recibir la atención rápidamente)	77.6%	83.9%	89.7%	92.3%
Health Plan Customer Service (Servicio al cliente del plan de salud)	87.5%	88.7%	91.2%	89.43%
Coordination of Care (Coordinación de la atención médica)	80.1%	84.1%	81.6%	84.38%
Rating of Personal Doctor (Calificación del médico personal)	76.1%	66.4%	90.5%	76.74%
Rating of Specialist (Calificación del especialista)	85.1%	68.6%	94.3%	73.91%

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:**
 - o Qualified sign language interpreters
 - o 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:**
 - o Qualified interpreters
 - o 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 Appeal 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: 1-800-310-0943

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:**
 - o Intérpretes calificados de lenguaje por señas
 - o 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:**
 - o Intérpretes calificados
 - o 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 Appeal 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: 1-800-310-0943

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>.

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 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. Подзвоните за номером, указанным на обратной стороне Вашей членской карточки 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) ບໍ່ຮູ້ການຄວາມຊ່ອຍເຫຼືອພາສາສາມີໃຫ້ທ່ານໂດຍບໍ່ເສຍເງິນ. ໃຫ້ໂທຫາເລກທີ່ຢູ່ດ້ານຫຼັງຂອງ Superior ບັດຊະມາຊິກທ່ານ (1-800-735-2989)