



superior  
healthplan™

# WHOLE you

FALL / OTOÑO 2024



Read more about your health coverage and benefits by visiting our [Member Handbook webpage](#). / Obtenga más información sobre su cobertura médica y sus beneficios visitando la [página web de nuestro Manual para miembros](#).

## Table of Contents / Índice:

Caregiver Resources /  
Recursos para  
cuidadores..... **2**

Your Satisfaction is  
Important to Us /  
Su satisfacción es  
importante para  
nosotros ..... **3,4**

Get Your Flu Shot /  
Aplíquese la vacuna  
contra la gripe..... **5,6**

Extra Benefits for Superior  
Members / Beneficios  
extra para los miembros  
de Superior ..... **7,8**

What to Do in a Mental  
Health Crisis / Qué hacer  
durante una crisis de  
salud mental..... **9,10**

Avoid Waiting Rooms /  
Evite las salas de espera  
cuando esté enfermo.. **11**

## Member Services / Servicios para miembros:

### STAR / CHIP:

1-800-783-5386

STAR+PLUS: 1-877-277-9772

STAR Kids: 1-844-590-4883

## Your Healthy Source for Living Well

As the seasons change, we are excited to bring you a new edition of **Whole You** — a newsletter from Superior HealthPlan.

We hope you had a fun and safe summer. As the year comes to a close, we want to make sure you and your family are **prepared for flu season**. Then we'll discuss **resources**

**for caregivers**. Plus, we will share our **2024 member satisfaction survey results** and **highlight extra benefits** available to Superior members, and **more**.

If you missed the [Summer Newsletter \(PDF\)](#), you can read more about the importance of follow-up care and how to make the most of your coverage. We also shared some tips to protect your vision health and information on how you can lower your blood sugar with Virta.

We hope you enjoy this year's final newsletter and that it helps you take care of the *whole you*.

## Su fuente de salud para vivir bien

Con el cambio de estación, nos complace ofrecerle una nueva edición de **Whole You**, un boletín informativo de Superior HealthPlan.

Esperamos que haya pasado un verano divertido y seguro. A medida que el año llega a su fin, queremos asegurarnos de que usted y su familia están **preparados para la temporada de la gripe**. Luego hablaremos de los **recursos para los cuidadores**. Además, compartiremos los resultados de nuestra **encuesta de satisfacción de los miembros de 2024** y **destacaremos los beneficios adicionales** disponibles para los miembros de Superior y **mucho más**.

Si se perdió el [boletín de verano \(PDF\)](#), podrá leer más sobre la importancia de los cuidados de seguimiento y cómo sacar el máximo partido a su cobertura. También compartimos algunos consejos para proteger su salud oftalmológica e información sobre cómo puede reducir el azúcar en sangre con Virta.

Esperamos que disfrute del último boletín de noticias de este año y que le ayude a cuidarse en *todo sentido*.

# Caregiver Resources

## *Recursos para cuidadores*

Helping to care for a loved one is a rewarding experience. Sometimes it can also be a little stressful. Superior understands and we are here to help.

Superior offers Service Coordination to support caregivers. We can help and give you the extra support you may need as you assist others with:

- **Personal care**
- **Emotional support**
- **Medical care**
- **Education**
- **Feeling safe and secure**

Through useful tools and information, we can help you care for our members, while also continuing to care for yourself.

You can find [caregiver organizational tools](#) and tips from Superior. This includes the [My Caregiver Journal \(PDF\)](#) and other resources. You can also view a [list of caregiver support resources](#) from trainings to support groups.

If you are a caregiver and would like to learn more, please contact Member Services at the number on the back of your member ID card.

Ayudar a cuidar a un ser querido es una experiencia gratificante, aunque a veces también puede generar un poco de estrés. Superior lo entiende y estamos aquí para ayudar.

Superior ofrece coordinación de servicios para apoyar a los cuidadores. Podemos darle el apoyo adicional que requiere para ayudar a otros con:

- **El cuidado personal**
- **El apoyo emocional**
- **La atención médica**
- **La educación**
- **La sensación de seguridad y protección**

Por medio de información y herramientas útiles, podemos ayudarlo a cuidar a nuestros miembros mientras también cuida de sí mismo.

Superior ofrece consejos y [herramientas organizativas para cuidadores](#). Entre ellas [Mi diario de persona cuidadora \(PDF\)](#) y otros recursos. También puede consultar [la lista de recursos de apoyo al cuidador](#), que incluye desde cursos de formación hasta grupos de apoyo.

Si es usted cuidador y desea obtener más información, comuníquese con Servicios para miembros llamando al número que figura en el reverso de su tarjeta de identificación de miembro.



# Your Satisfaction is Important to Us



We hope that you will always be happy with us and our providers. In 2024, some members received 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 2024:**

| Question                          | Child Medicaid | Adult Medicaid | Goal (Child/Adult) |
|-----------------------------------|----------------|----------------|--------------------|
| Getting care, tests, or treatment | 78.1%          | 87.6%          | 84.2%/88.2%        |
| Getting urgent care               | 78.8%          | 92.1%          | 82.0%/89.6%        |
| Treated with courtesy and respect | 95.8%          | 96.6%          | 94.7%/93.5%        |
| Rating of Personal Doctor         | 82.1%          | 89.9%          | 82.4%/89.3%        |
| Rating of Health Plan             | 77.1%          | 93.0%          | 77.7%/86.2%        |



Visit our [Quality Improvement Program webpage](#) to learn more about our goals to improve your health and safety. To request a hard copy of Superior's current Quality Improvement Program Description, call Member Services.

# Su satisfacción es importante para nosotros



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 2024:**

| Pregunta                                | Medicaid para niños | Medicaid para adultos | Meta adultos/niños |
|-----------------------------------------|---------------------|-----------------------|--------------------|
| Recibir atención, pruebas o tratamiento | 78.1%               | 87.6%                 | 84.2%/88.2%        |
| Obtener atención urgente                | 78.8%               | 92.1%                 | 82.0%/89.6%        |
| Recibir un trato cortés y respetuoso    | 95.8%               | 96.6%                 | 94.7%/93.5%        |
| Calificación del médico personal        | 82.1%               | 89.9%                 | 82.4%/89.3%        |
| Calificación del plan médico            | 77.1%               | 93.0%                 | 77.7%/86.2%        |



Visite [la página web de nuestro Programa de Mejora de la Calidad](#) para obtener más información sobre nuestras metas para mejorar su salud y seguridad. Para solicitar una copia impresa de la descripción vigente del Programa de Mejora de la Calidad de Superior, llame a Servicios para miembros.

# Get Your Flu Shot

**Take a shot at flu immunity this fall.** It's flu season again. For some, the flu causes mild symptoms. For others, the flu can lead to serious illness or even death. The best way to protect yourself and loved ones from the flu is to get a vaccine every year. Hundreds of millions of Americans have safely received it for decades. Here are some key reasons to get a flu shot:

- 1. It can save your life.** The flu shot helps stop sickness, trips to the doctor and even going to the hospital.
- 2. It is a preventive tool for chronic heart conditions.** Flu vaccination can help protect people with heart problems from having serious issues.
- 3. It reduces the severity of illness.** While people can still get sick after receiving a vaccine, the shot reduces flu symptoms.
- 4. It helps protect pregnant women and their babies.** Getting vaccinated can protect a newborn baby for a few months before they are able to get the vaccine themselves.
- 5. You won't get the flu from the shot.** Many people are afraid they will get the flu from the shot, but it uses a dead form of the virus.
- 6. It changes each year.** There are many strains of flu. The CDC determines which ones are most likely to occur that year. A flu shot prepares our immune system to fight off certain strains more quickly.
- 7. Protection doesn't last forever.** Protection from a flu vaccine gets weaker over time. This is why yearly vaccination is important.
- 8. Side effects are usually mild.** Soreness or swelling may occur where the shot was given. Some people get mild side effects like a headache, stuffy nose or sore throat. These symptoms usually go away on their own.
- 9. It's available almost anywhere.** Flu vaccines are offered in many doctor offices and clinics. Some pharmacies, urgent care clinics, schools, colleges and workplaces offer it too. Only members age 3 or older can receive the flu vaccine at a pharmacy.

Now that you know more about the flu, find out where you can get a flu shot by visiting our [flu webpage](#) or calling Member Services at the number on the back of your member ID card.



It's flu season. But talk to your provider about getting a COVID-19 vaccine too. [Learn how to protect yourself and loved ones.](#)

# Aplíquese la vacuna contra la gripe

**Vacúnese contra la gripe este otoño.** Otra vez es la temporada de la gripe. A algunas personas la gripe les provoca síntomas leves. En el caso de otras, la gripe puede presentarse como una enfermedad grave o incluso causar la muerte. La mejor manera de protegerse y proteger a sus seres queridos de la gripe es vacunarse todos los años. Cientos de millones de estadounidenses han recibido la vacuna de forma segura durante décadas. Estas son algunas razones clave para vacunarse contra la gripe:

- 1. Puede salvarle la vida.** La vacuna contra la gripe ayuda a evitar la enfermedad, visitas al médico e incluso ir al hospital.
- 2. Es una herramienta preventiva para las afecciones cardíacas crónicas.** La vacuna contra la gripe puede ayudar a proteger a las personas con problemas cardíacos de tener problemas graves.
- 3. Reduce la gravedad de la enfermedad.** Aunque las personas podrían contraer la enfermedad después de vacunarse, la vacuna reduce los síntomas de la gripe.
- 4. Ayuda a proteger a las mujeres embarazadas y a sus bebés.** Vacunarse puede proteger a los recién nacidos durante unos meses antes de que puedan recibir la vacuna.
- 5. No contraerá la gripe por la vacuna.** Muchas personas temen contraer la gripe por la vacuna, pero esta usa una forma muerta del virus.
- 6. Cambia cada año.** Hay muchas cepas de gripe. Los CDC determinan cuáles son las más probables ese año. La vacuna contra la gripe prepara a nuestro sistema inmunitario para combatir más rápidamente ciertas cepas.
- 7. La protección no dura para siempre.** La protección de la vacuna contra la gripe se debilita con el tiempo. Por eso es importante la vacunación anual.
- 8. Los efectos secundarios suelen ser leves.** Puede aparecer dolor o hinchazón en el lugar donde se administró la vacuna. Algunas personas sufren efectos secundarios leves como dolor de cabeza, congestión nasal o dolor de garganta. Estos síntomas suelen desaparecer por sí solos.
- 9. Está disponible casi en todas partes.** La vacuna contra la gripe se ofrece en muchos consultorios médicos y clínicas. Algunas farmacias, clínicas de atención urgente, escuelas, universidades y centros de trabajo también la ofrecen. Solo los miembros de 3 años o más pueden vacunarse contra la gripe en las farmacias.

Ahora que sabe más sobre la gripe, averigüe dónde puede vacunarse visitando nuestra [página web sobre la gripe](#) o llamando a Servicios para miembros al número que figura en el reverso de su tarjeta de identificación de miembro.



Es la temporada de la gripe, pero hable con su proveedor sobre la posibilidad de vacunarse también contra la COVID-19. [Aprenda a protegerse y a proteger a sus seres queridos.](#)

# Extra Benefits for Superior Members

As a Superior member, you are able to get extra benefits and services in addition to your regular benefits. These are called Value-added Services (VAS)\*.

We are proud to offer extra services to keep our members healthy. Some of these extra benefits include:



**Extra help for pregnant members through our Start Smart for Your Baby® program**



**Help with transportation for members who qualify**



**Rewards for completing healthy activities**



**Extra vision benefits**

Superior members can also earn up to \$120 per year for over-the-counter items like shampoo, diapers and vitamins. You can learn more about what items are available to you on our [Over-the-Counter Program webpage](#).

VAS are updated annually and are effective September 1 – August 31 each year. You can find the most up-to-date list of [Value-added-Services](#) online on our [Member Handbook webpage](#).

*\*Value-added Services may have restrictions or limitations.*



# Beneficios extra para los miembros de Superior

Como miembro de Superior, además de sus beneficios habituales, puede obtener servicios y beneficios adicionales. Estos se conocen como servicios de valor agregado (VAS)\*.

Nos enorgullece ofrecer servicios adicionales para mantener la salud de nuestros miembros. Algunos de estos beneficios extra incluyen:



**Ayuda adicional para las miembros embarazadas a través de nuestro programa Start Smart for Your Baby®.**



**Ayuda para el transporte de los miembros que cumplan los requisitos**



**Recompensas por completar actividades saludables**



**Beneficios oftalmológicos adicionales**

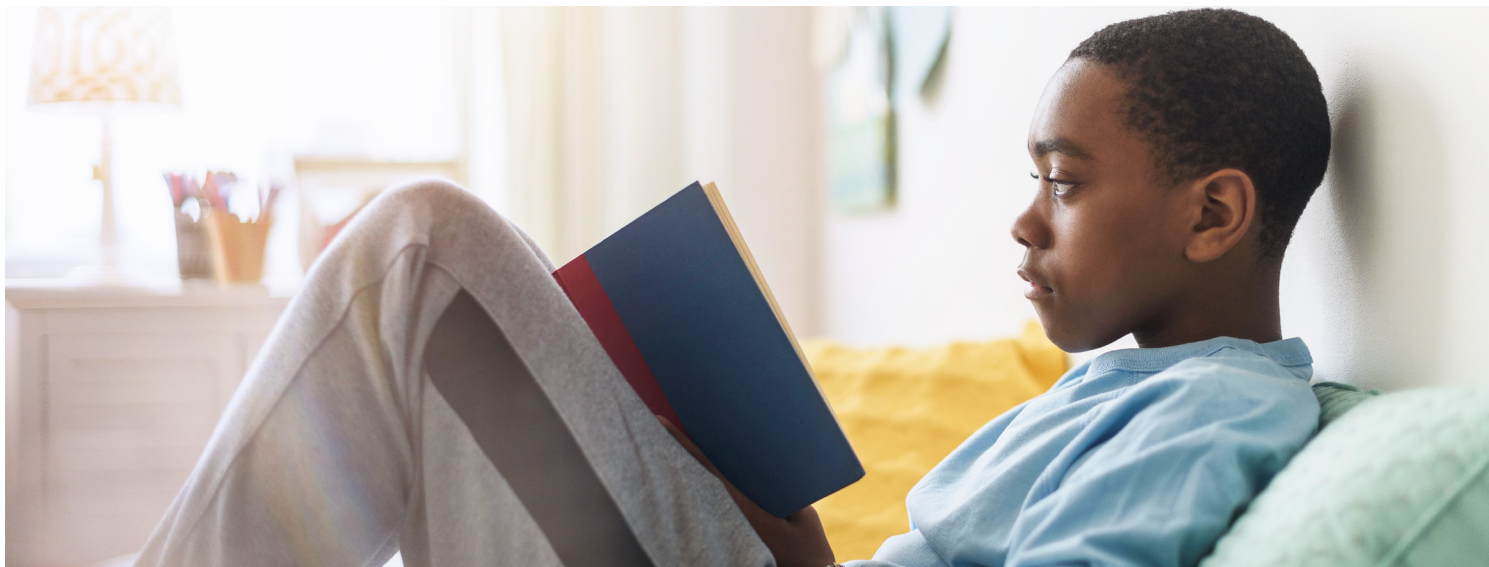
Los miembros de Superior también pueden ganar hasta \$120 al año para artículos de venta libre como champú, pañales y vitaminas. Puede obtener más información sobre los artículos que tiene a su disposición en nuestra página web del [Programa de Artículos de Venta Libre](#).

Los VAS se actualizan anualmente y están vigentes desde el 1 de septiembre hasta el 31 de agosto cada año. Puede encontrar [la lista más actualizada de los servicios de valor agregado](#) por Internet en [la página web de nuestro Manual para miembros](#).

*\*Los servicios de valor agregado podrían tener restricciones o limitaciones.*



# What to Do in a Mental Health Crisis



**Mental and behavioral health emergencies look different for different people.** Recognizing when a loved one is experiencing a crisis can be difficult.

According to the [National Alliance on Mental Illness \(NAMI\) Mental Health Conditions webpage](#), a mental health crisis is when someone is at risk of harming themselves or others or if their emotions and behavior seem extreme and out of control.

Warning signs of mental health crisis may include, but are not limited to:

- **Expressing suicidal thoughts.**
- **Making threats to harm others or themselves.**
- **Engaging in self-injurious behavior, such as cutting or burning.**
- **Expressing severe agitation and aggression.** For example, physical aggression, destruction of property, or hostility.
- **Experiencing hallucinations or delusions.**
- **Isolating themselves from friends and family.**

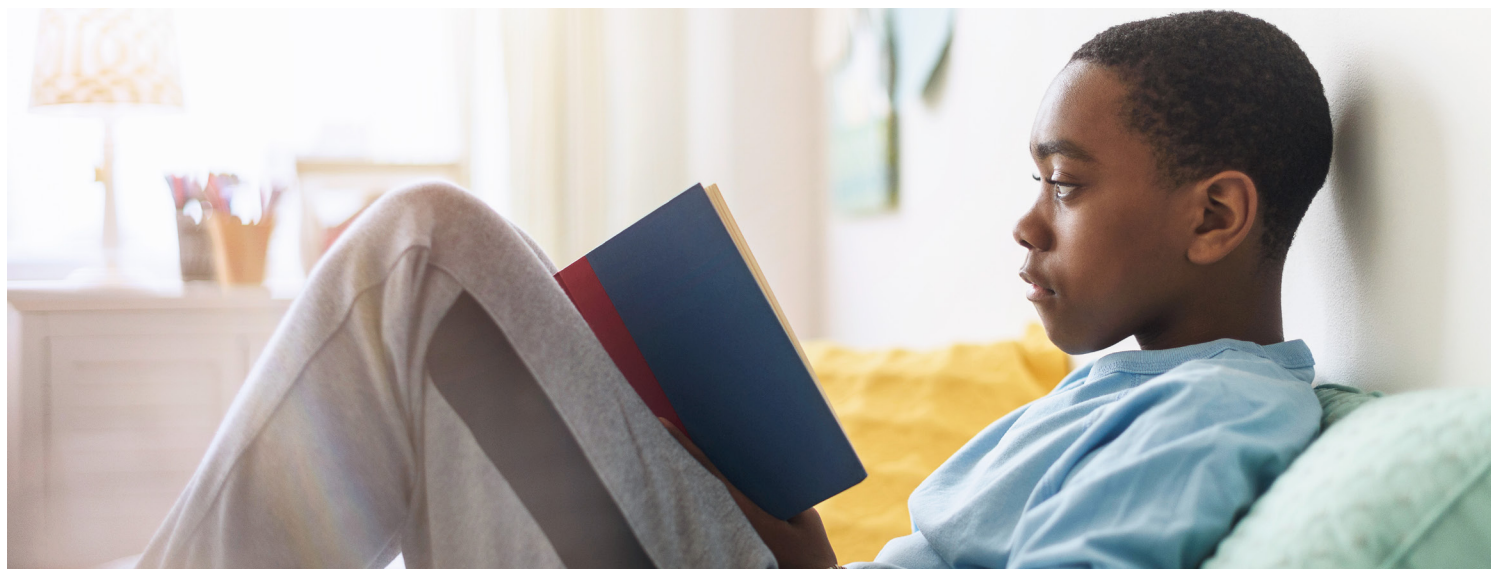
It is helpful to stay calm and be an ally when dealing with a crisis.

Mental health and behavioral health treatment are important parts of healthcare. If you think you or your child might need additional care, please call your doctor or Superior. If you are in crisis, call or text the 988 Suicide & Crisis Lifeline at 988 or chat at [988lifeline.org](https://988lifeline.org), or text the Crisis Text Line at [crisistextline.org](https://crisistextline.org) (text HELLO to 741741).

The NAMI guide, [Navigating a Mental Health Crisis \(PDF\)](#) could be a helpful resource when dealing with a crisis.

Source: [National Alliance on Mental Illness \(NAMI\)](#)

# Qué hacer durante una crisis de salud mental



**Las emergencias de salud mental y del comportamiento son diferentes para cada persona.** Reconocer cuándo un ser querido está experimentando una crisis puede ser difícil.

Según [la página web sobre enfermedades mentales de la Alianza Nacional de Enfermedades Mentales \(NAMI\)](#), una crisis de salud mental se produce cuando alguien corre el riesgo de hacerse daño a sí mismo o a los demás o si sus emociones y comportamiento parecen extremos y fuera de control.

Los signos de advertencia de una crisis de salud mental pueden incluir, entre otros:

- **Expresar pensamientos suicidas.**
- **Hacer amenazas de hacer daño a otros o a sí mismos.**
- **Incurrir en conductas autolesivas, como cortarse o quemarse.**
- **Expresar agitación y agresividad graves. Por ejemplo, agresión física, destrucción de la propiedad u hostilidad.**
- **Experimentar alucinaciones o delirios.**
- **Aislarse de amigos y familiares.**
- **Es útil mantener la calma y ser un aliado a la hora de afrontar una crisis.**

La salud mental y el tratamiento de la salud del comportamiento son partes importantes de la asistencia médica. Si cree que quizás usted o su hijo necesita atención adicional, llame a su médico o a Superior. Si está en crisis, llame o envíe un mensaje de texto al 988 para comunicarse con la Línea 988 para la prevención del suicidio y las crisis o chatee en [988lifeline.org](https://988lifeline.org), o envíe un mensaje de texto a la Línea de textos por crisis en [crisistextline.org](https://crisistextline.org) (envíe HELLO al 741741).

La guía NAMI, [Navegar por una crisis de salud mental \(PDF\)](#) puede ser un recurso útil a la hora de afrontar una crisis.

Fuente: [Alianza Nacional para los Enfermos Mentales \(NAMI\)](#)

# Avoid Waiting Rooms When You Are Sick

*Evite las salas de espera cuando esté enfermo*

**Sniffles, coughs and fevers are all around us this time of year.** If you find yourself sick, you can get the care you need in no time. You have options, and you don't even need to leave your house. No more sitting in a waiting room to see your primary care provider. Talk to a nurse or a doctor right away.



## Nurse advice line

As a Superior member, you have access to a nurse every day of the year. The nurse advice line is a covered benefit at no cost to you. When you call, you will speak with an experienced nurse within minutes. The nurse will listen to your concerns and symptoms and help you decide what to do next. You might be told to wait to see your provider. Or you might need to go somewhere to be looked at in person right away. You can call the 24-hour nurse advice line at the number on the back of your member ID card.



## Telehealth

Another Superior benefit is telehealth. You can see a doctor from the comfort of your home using your computer, smartphone or tablet. Just like an in-person visit, the provider will ask you questions about your medical history and discuss your symptoms. They will give you clear next steps. If you need medication, they can send the prescription to your pharmacy. The best part is how quickly you can speak with someone without an appointment. You get all the benefits of a provider without sitting in a waiting room. Superior offers telehealth at no cost to you. This is your easy, 24-hour access to in-network providers for non-emergency health issues.

Learn more about your telehealth provider options and how to create an account by calling Member Services at the number on the back of your member ID card. Or visit our [telehealth webpage](#) for more information.

**Los resfriados, la tos y la fiebre nos rodean en esta época del año.** Si se encuentra enfermo, puede recibir la atención que necesita en un abrir y cerrar de ojos. Tiene opciones, y ni siquiera necesita salir de casa. Se acabó sentarse en una sala de espera para ver a su médico de atención primaria. Hable con una enfermera o un médico de inmediato.



## Línea de asesoramiento de enfermería

Como miembro de Superior, tiene acceso a una enfermera todos los días del año. La línea de asesoramiento de enfermería es un beneficio cubierto sin coste alguno para usted. Cuando llame, hablará con una enfermera especializada en cuestión de minutos. La enfermera escuchará sus inquietudes y síntomas y le ayudará a decidir qué hacer a continuación. Puede que le digan que espere a ver a su proveedor. O puede que necesite ir a algún sitio para que le examinen en persona inmediatamente. Puede llamar a la línea de asesoramiento de enfermería al número que figura en el reverso de su tarjeta de identificación de miembro. Está disponible las 24 horas del día.



## Telesalud

Otro beneficio Superior es la telesalud. Puede consultar a un médico desde la comodidad de su hogar usando su computadora, teléfono inteligente o tableta. Al igual que en una visita en persona, el proveedor le hará preguntas sobre sus antecedentes médicos y analizará sus síntomas. Le indicará claramente los pasos a seguir. Si necesita medicamentos, puede enviarle la receta a la farmacia. Lo mejor es lo rápido que puede hablar con alguien sin necesidad de cita previa. Obtendrá todos los beneficios de un proveedor sin tener que sentarse en una sala de espera. Superior ofrece los servicios de telesalud sin costo alguno para usted. Esto significa un fácil acceso las 24 horas a proveedores que son parte de la red para tratar problemas médicos que no son de emergencia.

Obtenga más información sobre sus opciones de proveedores de telesalud y cómo crear una cuenta llamando a Servicios para miembros al número que figura en el reverso de su tarjeta de identificación de miembro. O visite nuestra [página web de telesalud](#) para obtener más información.



[SuperiorHealthPlan.com](https://SuperiorHealthPlan.com)

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



TEXAS  
Health and Human  
Services

TEXAS  STAR  
Your Health Plan ★ Your Choice

TEXAS  
STAR  PLUS  
Your Health Plan ★ Your Choice

TEXAS  
STAR  Kids  
Your Health Plan ★ Your Choice

