



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:

Get Your Flu Shot / Aplíquese la vacuna contra la gripe **2,3**

Extra Benefits for STAR Health Members / Beneficios extras para los miembros de STAR Health **4,5**

Your Satisfaction is Important to Us / Su satisfacción es importante para nosotros **6,7**

What to Do in a Mental Health Crisis / Qué hacer ante una crisis de salud mental..... **8,9**

Caregiver Resources / Recursos para cuidadores **10**

Avoid Waiting Rooms When You Are Sick / Evite las salas de espera cuando esté enfermo **11**



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

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 the flu season. We'll pass along **tips on how to avoid waiting rooms when you're sick**. Plus, we will share our **2024 member satisfaction survey results** and **highlight extra benefits** available to 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. You'll also find information about Superior's Foster Care Centers of Excellence (FCCOE) model and more.

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. Le daremos **consejos sobre cómo evitar las salas de espera cuando esté enfermo**. Además, compartiremos los resultados de nuestra **encuesta de satisfacción de los miembros de 2024** y **destacaremos los beneficios adicionales** disponibles para los miembros 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 encontrará información sobre el modelo de los Centros de Excelencia de Acogida de Menores (FCCOE) de Superior y mucho más.

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

Get Your Flu Shot

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 1-866-912-6283.



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

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 1-866-912-6283.



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 STAR Health 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:



Rewards for completing healthy activities



Care grants



Extra vision benefits




Sports or school physicals

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](#).


Former foster care members ages 18 through 20 can participate in the My Health Pays[®] adolescent to Adult (a2A) Program if they remain a member of STAR Health once they turn 18 years old.


With the a2A Program, members can earn up to \$150* a year for:

 Texas Health Steps checkup, also known as Early and Periodic Screening Diagnostic and Treatment (EPSDT) checkups

 Completing a Texas Health Steps visit within 30 days of your 18th birthday

 Getting a flu shot

 Dental checkups

 Annual well-woman exam

Learn more on the [STAR Health a2A 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 or on our [Member Handbook webpage](#).

**Value-added Services and a2A Program rewards may have restrictions or limitations.*



Beneficios extras para los miembros de STAR Health

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:



Recompensas por completar actividades saludables



Subsidios para atención



Beneficios oftalmológicos adicionales



Exámenes de aptitud física para practicar deportes y para la escuela

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 miembros de 18 a 20 años que estuvieron anteriormente en hogares de acogida 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.

Los miembros que participen en el Programa a2A pueden ganar hasta \$150* al año por:



Hacerse los chequeos de los Pasos Sanos de Texas, también conocidos como chequeos de evaluación, diagnóstico y tratamiento temprano y periódico (EPSDT)



Completar la visita de los Pasos Sanos de Texas dentro de los 30 días de haber cumplido 18 años



Aplicarse la vacuna contra la gripe



Acudir a los chequeos dentales



Exámenes de bienestar anuales para mujeres

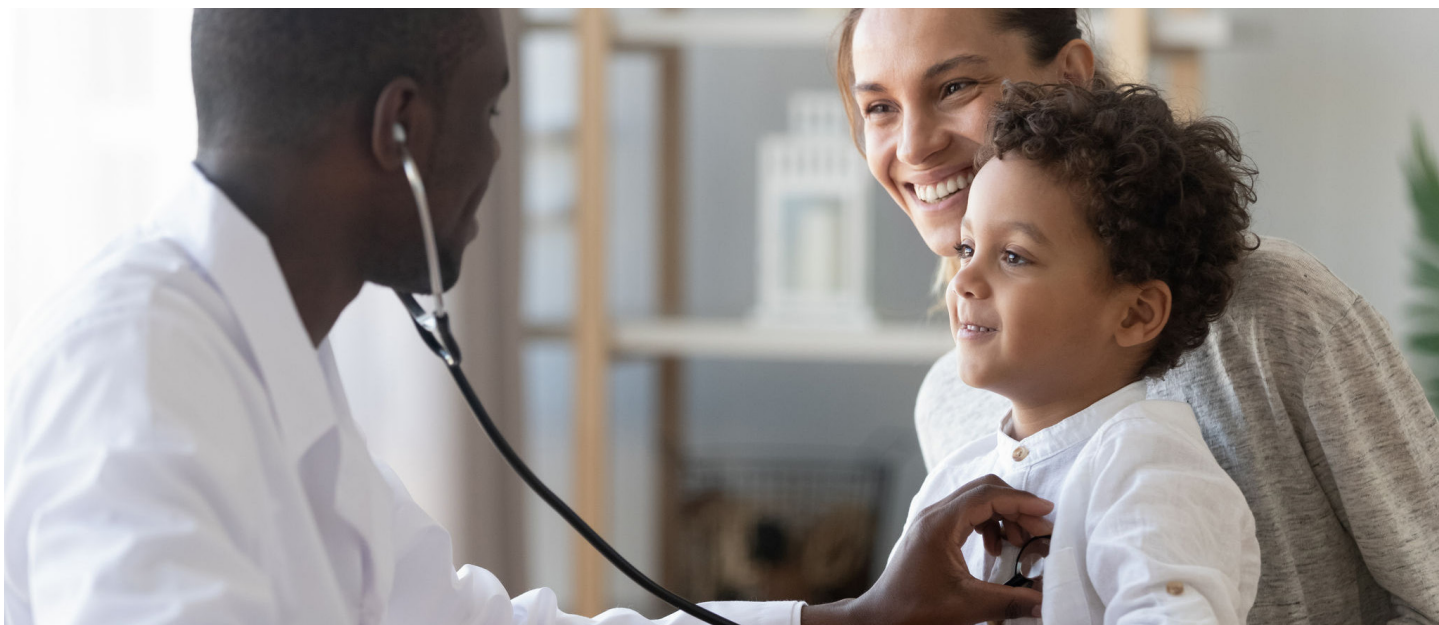


Obtenga más información en [la página web del Programa a2A de STAR Health](#).

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 o en [la página web de nuestro Manual para miembros](#).

**Los servicios de valor agregado y las recompensas del Programa a2A podrían tener restricciones o limitaciones.*

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 at 1-866-912-6283.

Su satisfacción es importante para nosotros



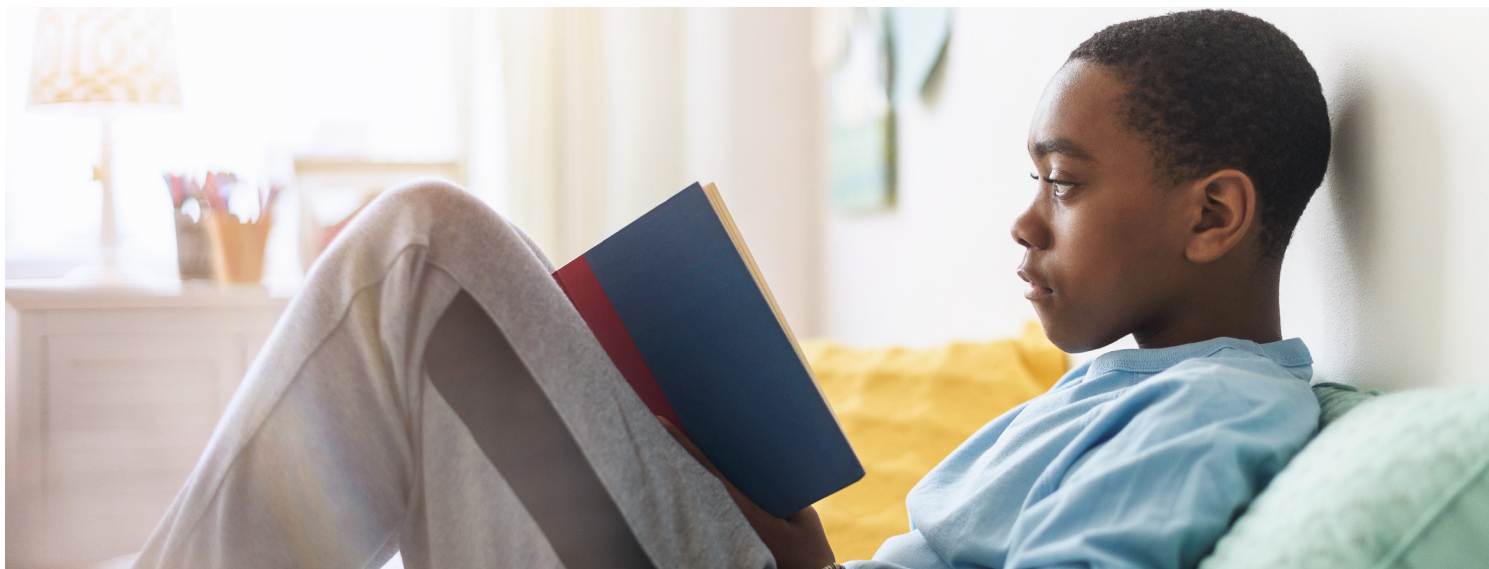
Siempre esperamos contar con su satisfacción respecto de nosotros y de nuestros proveedores. En 2024, algunos miembros recibieron una encuesta para comprobar la facilidad para conseguir las citas y los servicios que necesitan. También preguntamos sobre el servicio de atención al cliente de Superior y si está conforme con sus médicos. **Estos son los resultados para 2024:**

Pregunta	Medicaid para niños	Medicaid para adultos	Metas (niños/adultos)
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 al 1-866-912-6283.

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.**

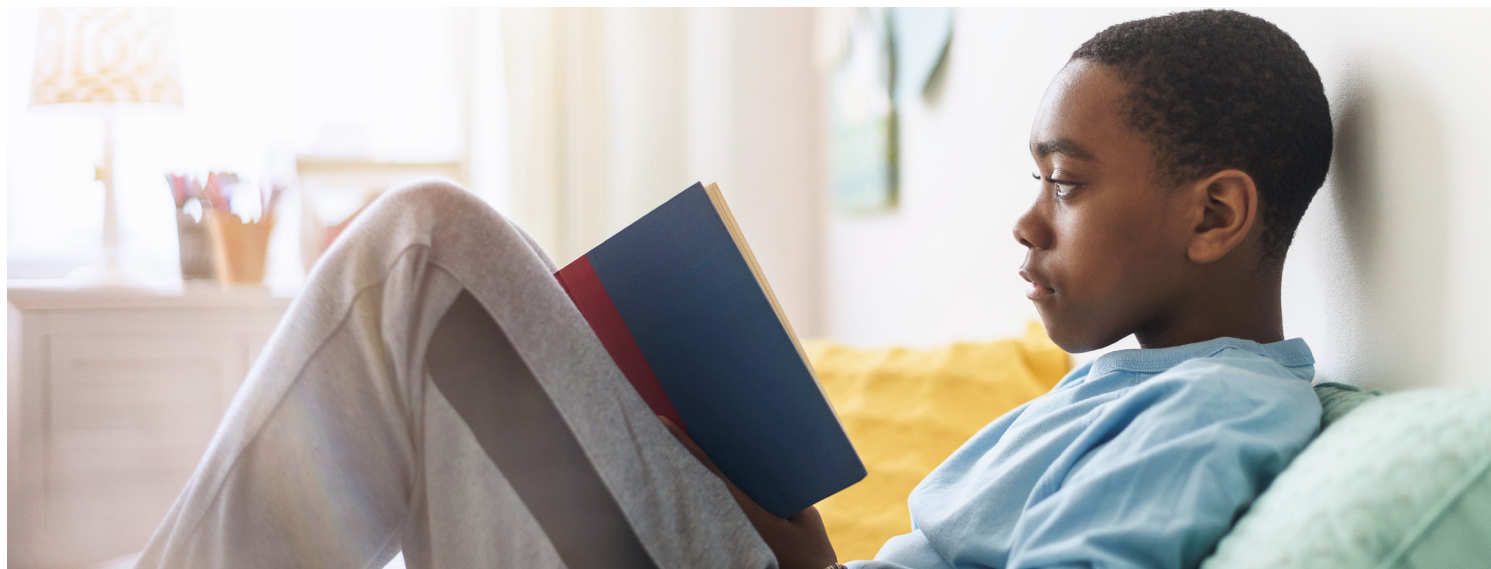
It is helpful to stay calm and be an ally when dealing with a crisis.

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, or text the Crisis Text Line at 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, o envíe un mensaje de texto a la Línea de textos por crisis en 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 \(NAMI\)](#)

Caregiver Resources

Recursos para cuidadores

Helping to care for a child or young adult 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 1-866-912-6283.

Ayudar a cuidar a un niño o a un adulto joven 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.

En Superior encontrará consejos y [herramientas organizativas para cuidadores](#). Esto incluye el [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 brinda cuidados a terceros y desea obtener más datos, comuníquese con Servicios para miembros al 1-866-912-6283.



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 1-866-912-6283.

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 1-866-912-6283. 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 1-866-912-6283. 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 sobre cómo crear una cuenta llamando a Servicios para miembros al 1-866-912-6283. O visite nuestra [página web de telesalud](#) para obtener más información.



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

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



TEXAS
Health and Human
Services

**Embracing
Every Child**

STAR Health