



Superior HealthPlan STAR+PLUS Medicare-Medicaid Plan (MMP): Member Tips Sheet

YOUR APPOINTMENTS

You should be able to schedule an appointment with your Primary Care Provider (PCP) and get medical care when you need it. You may have to wait a little longer to see certain other types of providers, like specialists. Call Member Services at 1-866-896-1844 (TTY: 711) if you can't get an appointment in a timely manner. Hours are from 8 a.m. to 8 p.m., Monday through Friday. After hours, on weekends and on holidays, you may be asked to leave a message. Your call will be returned within the next business day.

ACCESS TO CARE

Your PCP is the provider you see for routine care. Your PCP will help you find other types of health care providers if you need one. You can also search Find-a-Provider by visiting mmp.SuperiorHealthPlan.com. Did you know you can talk to a nurse? Our nurse advice call line is a toll-free health information line available 24 hours a day, 7 days a week, 365 days a year. They can help you with:

- Medical advice.
- Answer questions about your health. Call 1-866-896-1844 (TTY: 711) to talk to a nurse.

YOUR SERVICES

The Utilization Management (UM) Department looks at your health records and may also talk with your provider to decide if a service you need is covered under your benefits. Superior STAR+PLUS MMP makes coverage decisions based on the care that's best for you. We do not reward PCPs or staff for approving or denying care. We do not make decisions for financial reasons.

RIGHTS & RESPONSIBILITIES

Being a member means there are things you should expect from Superior STAR+PLUS MMP. We will tell you about your rights and responsibilities every year and you can make recommendations to them. These are some of your rights:

- You should have access to information about Superior STAR+PLUS MMP, our services and our providers.
- You should be treated with courtesy and respect.
- You should make decisions about your health care. Ask your provider about all treatment options, regardless of cost.
- You should know your medical data will be kept private.

It is also important to know what you can do to get the most from your coverage:

- Give your providers information they need about you and your health.
- Participate in and understand your health issues. Learn as much as you can.
- Follow instructions and treatment plans that you and your provider develop together.

For a full list of your rights and responsibilities, visit mmp.SuperiorHealthPlan.com.

TECHNOLOGY

New medicines, tests and procedures come out every year. A team of providers and other experts decide if new medical care will be covered by Superior STAR+PLUS MMP. Your plan covers care that is medically necessary. Not every new medical service is covered for all members.

PHARMACY

Superior STAR+PLUS MMP works to make sure you get high-quality medications and the right treatment for your conditions. The List of Drugs (Formulary) is a list of the drugs that Superior STAR+PLUS MMP covers. You can find it on mmp.SuperiorHealthPlan.com. It is updated regularly. Not all drugs are covered. Some drugs may need to be approved before they're covered. Talk to your provider or pharmacist to review the List of Drugs, to answer questions about your current medications and to learn about easier ways to receive your medication.

YOUR EXPERIENCE

Your opinion counts! At Superior STAR+PLUS MMP, we want you to receive quality health care. We do this by making sure that when members speak, we listen. On a yearly basis, we conduct a member satisfaction survey. The survey asks members questions like whether you were able to schedule appointments and whether the provider treated you with respect. If you get a survey, please fill it out. If you receive a call, please give us a moment of your time. Your opinion counts.

DISEASE MANAGEMENT

Superior STAR+PLUS MMP offers Disease Management programs that can help you manage a long-term illness and live healthier. If you have a long-term illness like heart disease, arthritis or asthma, talk to your provider or call Member Services to find the right Disease Management program for you.

MEMBER HANDBOOK

Find information about benefits, how to access care and important phone numbers in your Member Handbook. You can find it on our website at mmp.SuperiorHealthPlan.com or request a paper copy by calling Member Services. You can request a paper copy of anything on our website by calling Member Services.

JUST FOR WOMEN

Women have different health needs. Superior STAR+PLUS MMP wants to make sure that we are here to help meet those needs. You can select an OB/GYN to take care of your female health needs without a referral from your PCP. If you have questions or need help picking an OB/GYN you can use the Find-a-Provider tool on our website mmp.SuperiorHealthPlan.com or call 1-866-896-1844 (TTY: 711).

TRANSPORTATION

Do you need a ride to your medical appointment? Call the Superior HealthPlan Medical Ride Program, provided by SafeRide, at 1-855-932-2318 (TTY: 711) from 8 a.m. - 6 p.m., CST Mon. - Fri. Please call within two work days before you need to be picked up.

APPEALS

If a service is denied, you have the right to appeal that decision. You will be sent a letter explaining how to make an appeal. All appeal requests are decided according to your request, condition and benefits.

BEHAVIORAL HEALTH

We want members to feel good physically and mentally. This is why we offer behavioral health services. Behavioral health services are helpful if you often feel sad, depressed or if you struggle with alcoholism or drug abuse. If you would like to learn more about behavioral health services, call Member Services at 1-866-896-1844 (TTY: 711).

YOUR PRIVACY

Privacy is important at Superior STAR+PLUS MMP. We have privacy policies in place to protect your race, ethnicity, language and health information and records. We protect all oral, written and electronic Protected Health Information (PHI) across the organization. If you need more information, please visit our website at mmp.SuperiorHealthPlan.com.

ACCESS TO SERVICE COORDINATORS

Superior STAR+PLUS MMP members have a special benefit called Service Coordination. This is a way to help you manage your health care. You will be assigned a Service Coordinator when you enroll. Your Service Coordinator can:

- Identify and address your health care needs.
- Help you get the services and support you need.
- Work with you, your family, community supports and your provider(s) to develop a plan of care and how to manage your own care and services.
- Work with your PCP to coordinate your care with other providers.
- Help you find community resources for services not covered by Superior STAR+PLUS MMP.

COMPLAINTS

We hope our members will always be happy with us. If you are not happy, you have the right to file a complaint. You can call Member Services, write us or complete a complaint form located on mmp.SuperiorHealthPlan.com. Mail your letter to: Superior HealthPlan STAR+PLUS Medicare-Medicaid Plan (MMP) ATTN: Appeals & Grievances - Medicare Operations 7700 Forsyth Blvd. St Louis, MO 63105

QUALITY IMPROVEMENT

Superior STAR+PLUS MMP has a comprehensive Quality Improvement Program to ensure that you receive quality health care. We are always happy to share information about our progress and goals with you. Give us a call if you would like more information.

Superior STAR+PLUS MMP Member Services:

1-866-896-1844 (TTY: 711)

8 a.m. - 8 p.m., Mon - Fri. After hours, on weekends and on holidays, you may be asked to leave a message. Your call will be returned within the next business day.

Superior HealthPlan STAR+PLUS Medicare-Medicaid Plan (MMP) is a health plan that contracts with both Medicare and Texas Medicaid to provide benefits of both programs to enrollees.

mmp.SuperiorHealthPlan.com

SHP_20239550
H6870_MMP_SHP_20239550_BIL
Approved 03152023



Superior HealthPlan STAR+PLUS Medicare-Medicaid Plan (MMP): Hoja de consejos para miembros

SUS CITAS

Usted debería poder programar una cita con su proveedor de cuidados primarios (PCP) y recibir atención médica cuando lo necesite. Tal vez tenga que esperar un poco más para atenderse con otros proveedores, como los especialistas. Llame a Servicios para miembros al 1-866-896-1844 (TTY: 711) si no puede conseguir una cita en un plazo oportuno. Nuestro horario de atención es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. Si llama fuera del horario habitual, los fines de semana y los días festivos, es posible que tenga que dejar un mensaje. Responderemos a su llamada en el transcurso del siguiente día laborable.

SU EXPERIENCIA

¡Su opinión cuenta! En Superior STAR+PLUS MMP, queremos que usted reciba atención médica de calidad. Para ello nos aseguramos de escuchar a los miembros cuando tienen algo que decir. Todos los años realizamos una encuesta de satisfacción de miembros. La encuesta incluye preguntas para el miembro tales como si pudo programar citas y si el proveedor lo trató con respeto. Si recibe una encuesta, por favor, contéstela. Si recibe una llamada, por favor, dedíquenos unos minutos de su tiempo. Su opinión cuenta.

SUS SERVICIOS

El Departamento de Gestión de Utilización (UM) revisará sus registros médicos y podría incluso hablar con su proveedor para determinar si el servicio que necesita está cubierto en sus beneficios. Superior STAR+PLUS MMP toma decisiones de cobertura basadas en cuál es la mejor atención para usted. No recompensamos a los PCP ni a los empleados por aprobar o negar la cobertura. No tomamos decisiones por motivos financieros.

DERECHOS Y RESPONSABILIDADES

Ser miembro significa que usted puede esperar ciertas cosas de Superior STAR+PLUS MMP. Todos los años le informaremos sobre sus derechos y responsabilidades y podrá hacer recomendaciones al respecto. Estos son algunos de sus derechos:

- Tener acceso a información sobre Superior STAR+PLUS MMP, nuestros servicios y nuestros proveedores.
- Ser tratado con cortesía y respeto.
- Tomar decisiones sobre su atención médica. Preguntarle a su médico sobre todas las opciones de tratamiento, independientemente del costo.
- Saber que sus datos médicos se mantendrán en privado.

También es importante que sepa qué puede hacer para aprovechar su cobertura al máximo:

- Suministrarle a sus proveedores la información que necesitan saber sobre usted y su salud.
- Entender sus problemas de salud e intervenir en ellos. Aprender lo máximo posible.
- Seguir las instrucciones y los planes de tratamiento que usted y su proveedor desarrollaron juntos.

Para obtener una lista completa de sus derechos y responsabilidades, visite mmp.SuperiorHealthPlan.com.

APELACIONES

Si le deniegan un servicio, usted tiene derecho a apelar esa decisión. Se le enviará una carta para explicarle cómo presentar una apelación. Todas las solicitudes de apelación se deciden en función de su solicitud, su enfermedad y sus beneficios.

SU PRIVACIDAD

La privacidad es importante en Superior STAR+PLUS MMP. Tenemos políticas de privacidad para proteger su raza, etnia e idioma, así como su información sanitaria y sus registros médicos. En nuestra organización protegemos toda la información de salud protegida (PHI), ya sea oral, escrita o electrónica. Si necesita más información, visite nuestro sitio web en mmp.SuperiorHealthPlan.com.

FARMACIA

Superior STAR+PLUS MMP trabaja para asegurarse de que obtenga medicinas de alta calidad y el tratamiento adecuado para su enfermedad. La lista de medicamentos (Formulario) es una lista de medicamentos que Superior STAR+PLUS MMP cubre. Puede encontrarla en mmp.SuperiorHealthPlan.com. Se actualiza regularmente. Algunos medicamentos no están cubiertos. En el caso de la cobertura de algunos medicamentos, es posible que se requiera una autorización previa. Hable con su proveedor o farmacéutico para revisar la lista de medicamentos, obtener respuestas a preguntas sobre sus medicamentos actuales y conocer formas más sencillas de recibirlos.

ACCESO A LA ATENCIÓN

Su PCP es el proveedor al que verá para las consultas de atención de rutina. Su PCP lo ayudará a encontrar otros tipos de proveedores de atención médica si fuera necesario. También puede buscar un proveedor a través de la herramienta Find-a-Provider (Encuentre un proveedor) en mmp.SuperiorHealthPlan.com.

¿Sabía que puede hablar con una enfermera? Nuestra Línea telefónica de asesoramiento de enfermería es una línea telefónica gratuita de información de salud disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año. Lo pueden ayudar con lo siguiente:

- Asesoramiento médico.
- Respuestas a preguntas sobre su salud.

Llame al 1-866-896-1844 (TTY: 711) para hablar con una enfermera.

ACCESO A COORDINADORES DE SERVICIOS

Los miembros de Superior STAR+PLUS MMP pueden obtener un beneficio especial llamado Servicio de coordinación. Esta es una manera de ayudarle a gestionar su atención médica. Se le asignará a un coordinador de servicios cuando se inscriba. Su coordinador de servicios puede:

- Identificar y atender sus necesidades de atención médica.
- Ayudarlo a obtener la ayuda y apoyo que necesita.
- Trabajar con usted, su familia, servicios comunitarios de apoyo y su(s) proveedor(es) para desarrollar un plan de atención y la manera de gestionar su propia atención y los servicios.
- Trabajar con su PCP para coordinar su atención médica con otros proveedores.
- Ayudarlo a encontrar recursos comunitarios para servicios no cubiertos por el programa Superior STAR+PLUS MMP.

MANUAL PARA MIEMBROS

En su Manual para miembros encontrará información acerca de los beneficios y de cómo obtener atención y números telefónicos importantes. Lo puede encontrar en nuestro sitio web, mmp.SuperiorHealthPlan.com, o solicitar una copia impresa por vía telefónica a los Servicios para miembros. Puede pedir una copia impresa de cualquier información en nuestro sitio web por vía telefónica a los Servicios para miembros.

TECNOLOGÍA

Todos los años surgen nuevas medicinas, pruebas y procedimientos. Un equipo de proveedores y especialistas determinan si Superior STAR+PLUS MMP cubrirá un nuevo servicio de atención médica. Su plan cubre la atención que es médicamente necesaria. Algunos servicios médicos nuevos no están cubiertos para todos los miembros.

EXCLUSIVO PARA MUJERES

Las mujeres tienen necesidades de salud diferentes. Superior STAR+PLUS MMP quiere asegurarse de estar disponible para ayudar a satisfacer esas necesidades. Puede seleccionar un obstetra ginecólogo para atender sus necesidades de salud sin una referencia de su PCP. Si tiene preguntas o necesita ayuda para escoger un obstetra ginecólogo, puede usar la herramienta Find-a-Provider (Encuentre un proveedor) disponible en nuestra página web mmp.SuperiorHealthPlan.com o llamar al 1-866-896-1844 (TTY: 711).

SALUD DEL COMPORTAMIENTO

Queremos que los miembros se sientan bien física y mentalmente. Por ese motivo ofrecemos servicios de salud del comportamiento. Los servicios de salud del comportamiento son útiles si se siente triste o deprimido con frecuencia, o si lucha contra el alcoholismo o el abuso de drogas. Si desea obtener más información sobre los servicios de salud del comportamiento, llame a los Servicios para miembros al 1-866-896-1844 (TTY: 711).

TRATAMIENTO DE ENFERMEDADES

Superior STAR+PLUS MMP ofrece programas para el tratamiento de enfermedades que pueden ayudarle a sobrellevar una enfermedad crónica y a vivir de forma más saludable. Si usted padece una enfermedad crónica, como una cardiopatía, artritis o asma, hable con su proveedor o llame a los Servicios para miembros para encontrar el programa de tratamiento de enfermedades adecuado para usted.

TRANSPORTE

¿Necesita transporte para ir a su cita médica? Llame al Programa de Transporte Médico de Superior HealthPlan, que se ofrece a través de SafeRide, al 1-855-932-2318 (TTY: 711), de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. CST. Llame dos días hábiles antes de la fecha en la que necesita que lo pasen a buscar.

QUEJAS

Esperamos poder satisfacer siempre a nuestros miembros. Si usted no está satisfecho, tiene derecho a presentar una queja. Puede llamar a Servicios para miembros, escribirnos o completar un formulario de quejas en mmp.SuperiorHealthPlan.com. Envíe su carta por correo a: Superior HealthPlan STAR+PLUS Medicare-Medicaid Plan (MMP) ATTN: Appeals & Grievances Medicare Operations 7700 Forsyth Blvd. St Louis, MO 63105

MEJORA DE LA CALIDAD

Superior STAR+PLUS MMP cuenta con un programa integral de mejora de la calidad para garantizar que usted reciba una atención médica de calidad. Siempre nos complace compartir con usted información sobre nuestros avances y objetivos. Llámenos si desea obtener más información.

Superior STAR+PLUS MMP Servicios para miembros: 1-866-896-1844 (TTY: 711)

8 a. m. a 8 p. m., lunes a viernes. Después de horas hábiles, los fines de semana y los días festivos, es posible que se le pida que deje un mensaje. Le devolveremos la llamada el próximo día hábil.

Superior HealthPlan STAR+PLUS Medicare-Medicaid Plan (MMP) es un plan de salud que tiene contratos con Medicare y Medicaid de Texas para proporcionar beneficios de ambos programas a las personas inscritas.