
The content below replaces the telehealth services information in your Member Handbook

Telehealth Services

What are Telehealth Services?

Telehealth services are virtual health-care visits with a provider through a mobile app, online video or telephone. Most providers in Superior's network can offer telehealth services for certain health-care needs. Ask your provider if they offer telehealth services. Superior members can access doctors as needed by phone and/or video for nonemergency medical issues. You can receive medical advice, a diagnosis and a prescription when appropriate.

Superior treats telehealth services with in-network providers in the same way as face-to-face visits with in-network providers.

- A telehealth visit with an in-network Superior provider does not require prior authorization.
- A telehealth visit with an in-network Superior provider is subject to the same co-payments, co-insurance and deductible amounts as an in-person visit with an in-network provider. As a Superior member, there is no cost for a telehealth visit with an in-network Superior provider.

Telehealth and telemedicine services are available to you when your PCP's office is closed. You can receive medical help for illnesses such as:

- Colds, flu and fever
- Sinuses, allergies
- Respiratory infections
- Pink Eye
- Rash, skin conditions
- Behavioral Health*

With telehealth services, you can make an appointment for a time that works with your schedule. Use the information below to get started:

1. Most providers in Superior's network can offer telehealth services for certain health-care needs. Ask your provider if they offer telehealth services.
2. For 24/7 help, you can sign up and activate your Teladoc account by visiting Teladoc.com/Superior or calling [1-800-835-2362](tel:1-800-835-2362) (TTY: 711).
3. For members who are Austin Regional Clinic patients in Central Texas (Bastrop, Caldwell, Hays, Travis and Williamson counties), 24/7 help is available. You can sign in and activate your Norman MD account by visiting NormanMD.com.

*Behavioral Health telehealth services are currently only offered through Teladoc. Behavioral Health services through Teladoc are only available to Superior members 18 years and older at this time.

El contenido que figura a continuación sustituye a la información sobre los servicios de Telasalud que aparece en su Manual para miembros.

Servicios de telesalud

¿Qué son los servicios de telesalud?

Los servicios de telesalud son consultas de atención médica virtuales con un proveedor a través de una aplicación móvil, un video por Internet o por teléfono. La mayoría de los proveedores de la red de Superior ofrecen servicios de telesalud para determinadas necesidades de atención médica. Pregunte a su proveedor si ofrece servicios de telesalud. Los miembros de Superior pueden acceder a doctores, según lo necesiten, por teléfono y/o video por cuestiones médicas que no sean de emergencia. Puede recibir asesoramiento médico, un diagnóstico y una receta cuando sea adecuado.

Superior administra los servicios de telesalud con proveedores de la red de la misma forma en que lo hace para las visitas personales con proveedores de la red.

- La consulta de telesalud con un proveedor de la red de Superior no requiere autorización previa.
- La consulta de telesalud con un proveedor de la red de Superior esta sujeta a los mismos copagos, coseguros y deducibles que una visita personal con un proveedor de la red. Para los miembros de Superior, las visitas de telesalud con un proveedor de la red de Superior no tienen costo.

Los servicios de telesalud y telemedicina están disponibles para usted cuando el consultorio de su proveedor de cuidados primarios (PCP) está cerrado. Puede recibir ayuda médica para enfermedades como:

- Resfríos, gripe y fiebre
- Sinusitis, alergias
- Infecciones respiratorias
- Conjuntivitis
- Sarpullido, afecciones de la piel
- Salud del comportamiento*

En el caso de los servicios de telesalud, puede programar una cita para un momento que sea conveniente para usted. Use la siguiente información para empezar:

1. La mayoría de los proveedores de la red de Superior ofrecen servicios de telesalud para determinadas necesidades de atención médica. Pregunte a su proveedor si ofrece servicios de telesalud.
2. Para obtener ayuda las 24 horas, los 7 días de la semana, puede registrarse y activar su cuenta de Teladoc a través de Teladoc.com/Superior o por teléfono al [1-800-835-2362](tel:1-800-835-2362) (TTY: 711).
3. Para los miembros del centro de Texas (condados de Bastrop, Caldwell, Hays, Travis y Williamson), hay ayuda disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Puede iniciar sesión y activar su cuenta de Norman MD visitando <https://www.normanmd.com/>.

*Actualmente, los servicios de telesalud de salud del comportamiento se ofrecen solo a través de Teladoc. En este momento, los servicios de salud del comportamiento a través de Teladoc están disponibles únicamente para los miembros de Superior de 18 años o más.