



## The latest **care**

**Options for medical care may change over time.** New medicines, tests and surgeries come out every year. Sunshine Health watches for the latest in medical care. We also make sure new treatments are safe. A team of doctors reviews new medical care for people with some illnesses. The team checks with other doctors. It checks with scientific groups. New medical care that is covered by Medicaid is then shared with our doctors. This allows Sunshine Health doctors to give you the most fitting types of care.

Not all care is covered for every patient. Some patients may benefit more from some treatments. We cover care that is medically necessary.

Questions? Call Member Services at Sunshine Health.

## Lo último en atención médica

Las opciones de atención médica pueden cambiar con el tiempo. Cada año salen a la venta nuevos medicamentos, pruebas y cirugías. Sunshine Health busca lo último en atención médica. También nos aseguramos de que los tratamientos nuevos sean seguros. Un equipo de médicos revisa la atención médica nueva para personas con algunas enfermedades. El equipo la revisa con otros médicos. La revisa con grupos científicos. Luego, se comparte con nuestros médicos la atención médica nueva que esté cubierta por Medicaid. Esto les permite a los médicos de Sunshine Health brindarle los tipos de atención más adecuados.

No todos los tipos de atención están cubiertos para todos los pacientes. Algunos pacientes pueden beneficiarse más de algunos tratamientos. Cubrimos la atención que es médicamente necesaria.

¿Tiene preguntas? Llame a Servicios para Miembros al Sunshine Health.



## Are you ready for flu season?

**The flu is a seasonal illness.** Flu season can begin as early as October and run as late as May. For some people, the flu is not very serious. For others, it can lead to hospitalization and even death. A flu shot is one way you can protect yourself from the flu. Here are three things to know about the vaccine:

1. The flu shot will not give you the flu.
2. The flu virus changes every year. So every year, a new vaccine is needed.
3. Everyone older than 6 months should get a flu shot. Talk to your doctor if you have an allergy to eggs or any of the ingredients in the vaccine.

The flu shot is available at no cost to members. Call **1-866-796-0530** if you need help finding out where to get one.

## We are here to help

Do you have questions about your care? Our website can help. Go to **SunshineHealth.com** to learn more. You can find:

- Information about health
- Information about your health plan
- A copy of the member handbook

You can also call us with questions. Call **1-866-796-0530**. We can help you:

- Find a doctor
- Make your appointment
- Get translation help for your medical appointments
- Get a ride to your appointments

## Quality care

We want to improve the health of all our members. Our Quality Improvement program helps us do this. We check how we are doing by setting goals for quality. We also review the quality and safety of our services and care.

We review care provided at all levels, including emergency care, primary care and specialty care. We also make sure we are helping members with different ethnic, cultural, religious and language needs.

Learn more and see how we're doing at

**SunshineHealth.com**. You can also ask for a paper copy of the latest quality improvement report.

Call **1-866-796-0530**.

Call our Nurse Advice Line at **1-866-796-0530** for answers to your health questions. You can call 24 hours a day, seven days a week. Remember to call **911** for an emergency or crisis.



Photos by Getty Images



# ¿Está listo para la temporada de gripe?

**La gripe es una enfermedad que ocurre por temporadas.** La temporada de gripe puede comenzar en octubre y terminar en mayo. Para algunas personas, la gripe no es muy grave. Para otros, puede llevar a la hospitalización e incluso a la muerte. La vacuna contra la gripe es una manera de protegerse contra esta enfermedad. A continuación, se indican tres cosas que debe saber sobre la vacuna:

1. La vacuna contra la gripe no le contagiará la enfermedad.
2. El virus cambia todos los años. Por lo tanto, cada año se necesita una nueva vacuna.
3. Todas las personas mayores de 6 meses de edad deben vacunarse. Hable con su médico si usted tiene alergia a los huevos o a cualquiera de los ingredientes de la vacuna.

La vacuna contra la gripe está disponible sin costo alguno para los miembros. Llame al **1-866-796-0530** si necesita ayuda para averiguar dónde obtener una.

## Estamos aquí para ayudarlo

¿Tiene preguntas sobre su atención médica? Nuestro sitio web puede ayudarlo. Diríjase a **SunshineHealth.com** para obtener más información. Puede encontrar:

- Información sobre salud
- Información sobre su plan de salud
- Una copia del manual para miembros

También puede llamarnos para hacernos preguntas. Llame al **1-866-796-0530**. Podemos ayudarlo a:

- Encontrar un médico
- Programar su cita
- Obtener ayuda para la traducción de sus citas médicas
- Obtener traslado para sus citas

Para obtener respuestas a sus preguntas de salud, llame a nuestra Línea de Asesoramiento de Enfermería al **1-866-796-0530**. Puede llamar las 24 horas del día, los siete días de la semana. Recuerde llamar al **911** ante una emergencia o crisis.

## Atención de calidad

Deseamos mejorar la salud de todos nuestros miembros. Nuestro programa de Mejora de la Calidad nos ayuda a hacerlo. Verificamos nuestro desempeño estableciendo metas de calidad. También revisamos la calidad y la seguridad de nuestros servicios y atención.

Revisamos la atención brindada en todos los niveles, incluida la atención de emergencia, la atención primaria y la atención especializada. Asimismo, nos aseguramos de ayudar a los miembros con diferentes necesidades étnicas, culturales, religiosas y lingüísticas.

Obtenga más información y vea cómo nos desempeñamos en **SunshineHealth.com**. Puede solicitar una copia impresa del último informe de mejora de la calidad. Llame al **1-866-796-0530**.



Photos by Getty Images



## Valoramos su tiempo

¿Cuánto tiempo puede esperar para obtener una cita de atención médica? Sunshine Health trabaja con proveedores para establecer estándares para los tiempos de espera.

- Para los exámenes físicos generales, será atendido en un plazo de cuatro semanas.
- Para la atención por malestares, será atendido en un plazo de siete días.
- Para la atención de urgencia, será atendido en un plazo de 24 horas.
- Para la atención de embarazo de rutina, será atendido en un plazo de 14 días.
- Una vez en la sala de espera, deberían llevarlo al consultorio en menos de una hora a partir de la hora programada para su cita.

¿No puede obtener una cita dentro de esos plazos? Llámenos al **1-866-796-0530**. Podemos ayudarlo.

## We value **your time**

### How long can you expect to wait for a healthcare appointment?

Sunshine Health works with providers to set standards for wait times.

- For general physical examinations, you will be seen within four weeks.
- For routine sick care, you will be seen within seven days.
- For urgent care, you will be seen within 24 hours.
- For routine pregnancy care, you will be seen within 14 days.
- From the waiting room, you should be taken to the exam room within one hour of your scheduled visit time.

Are you unable to get an appointment within those time frames? Call us at **1-866-796-0530**. We can help.

Photos by Getty Images



Published by Manifest LLC. © 2018. 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 healthcare provider. Consult your physician before making major changes in your lifestyle or healthcare 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, © 2018. Se reservan todos los derechos. Ningún material de esta publicación podrá reproducirse en su totalidad o en parte sin el permiso expreso y 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.



FL-SHP-HMFALL-Q4\_18

This information is available for free in other languages. Please contact our customer service number at 1-866-796-0530, TDD 1-800-955-8770 Monday through Friday, 8 a.m. to 8 p.m.

Esta información está disponible en otros idiomas de manera gratuita. Comuníquese con nuestro número de servicio al cliente al 1-866-796-0530, TDD 1-800-955-8770 de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m.

#### Statement of Non-Discrimination

Sunshine Health complies with applicable Federal civil rights laws and does not discriminate on the basis of race, color, national origin, age, disability, or sex. Sunshine Health does not exclude people or treat them differently because of race, color, national origin, age, disability, or sex.

Sunshine Health:

- Provides free aids and services to people with disabilities to communicate effectively with us, such as:
  - Qualified sign language interpreters
  - 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:
  - Qualified interpreters
  - Information written in other languages

If you need these services, contact Sunshine Health at 1-866-796-0530 (Relay FL 1-800-955-8770).

If you believe that Sunshine Health 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: Grievance/Appeals Unit Sunshine Health, 1301 International Parkway, Suite

400, Sunrise, Florida 33323, 1-866-796-0530 (Relay Florida 1-800-955-8770), Fax, 1-866-534-5972. You can file a grievance in person or by mail, fax, or email. If you need help filing a grievance, Sunshine Health 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, 800-537-7697 (TDD).

Complaint forms are available at <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

---

<b>Spanish:</b>	Si usted, o alguien a quien está ayudando, tiene preguntas acerca de Sunshine Health, tiene derecho a obtener ayuda e información en su idioma sin costo alguno. Para hablar con un intérprete, llame al 1-866-796-0530 (TDD/TTY 1-800-955-8770).
<b>French Creole:</b>	Si oumenm, oubyen yon moun w ap ede, gen kesyon nou ta renmen poze sou Sunshine Health, ou gen tout dwa pou w jwenn èd ak enfòmasyon nan lang manman w san sa pa koute w anyen. Pou w pale avèk yon entèprèt, sonnen nimewo 1-866-796-0530 (TDD/TTY 1-800-955-8770).
<b>Vietnamese:</b>	Nếu quý vị, hay người mà quý vị đang giúp đỡ, có câu hỏi về Sunshine Health, quý vị sẽ có quyền được giúp và có thêm thông tin bằng ngôn ngữ của mình miễn phí. Để nói chuyện với một thông dịch viên, xin gọi 1-866-796-0530 (TDD/TTY 1-800-955-8770).
<b>Portuguese:</b>	Se você, ou alguém a quem você está ajudando, tem perguntas sobre o Sunshine Health, você tem o direito de obter ajuda e informação em seu idioma e sem custos. Para falar com um intérprete, ligue para 1-866-796-0530 (TDD/TTY 1-800-955-8770).
<b>Chinese:</b>	如果您，或是您正在協助的對象，有關於 Sunshine Health 方面的問題，您有權利免費以您的母語得到幫助和訊息。如果要與一位翻譯員講話，請撥電話 1-866-796-0530 (TDD/TTY 1-800-955-8770)。

---

**French:**

Si vous-même ou une personne que vous aidez avez des questions à propos d'Sunshine Health, vous avez le droit de bénéficier gratuitement d'aide et d'informations dans votre langue. Pour parler à un interprète, appelez le 1-866-796-0530 (TDD/TTY 1-800-955-8770).

**Tagalog:**

Kung ikaw, o ang iyong tinutulangan, ay may mga katanungan tungkol sa Sunshine Health, may karapatan ka na makakuha nang tulong at impormasyon sa iyong wika ng walang gastos. Upang makausap ang isang tagasalin, tumawag sa 1-866-796-0530 (TDD/TTY 1-800-955-8770).

**Russian:**

В случае возникновения у вас или у лица, которому вы помогаете, каких-либо вопросов о программе страхования Sunshine Health вы имеете право получить бесплатную помощь и информацию на своем родном языке. Чтобы поговорить с переводчиком, позвоните по телефону 1-866-796-0530 (TDD/TTY 1-800-955-8770).

**Arabic:**

في الحق لديك ، Sunshine Health حول أسئلة تساعد شخص لدى أو لديك كان إذا مترجم م للتحدث .تكلفة أية دون من بلغتك الضرورية والمعلومات المساعدة على الحصول ب اتصل 1-866-796-0530 (TDD/TTY 1-800-955-8770)

**Italian:**

Se lei, o una persona che lei sta aiutando, avesse domande su Sunshine Health, ha diritto a usufruire gratuitamente di assistenza e informazioni nella sua lingua. Per parlare con un interprete, chiami l' 1-866-796-0530 (TDD/TTY 1-800-955-8770).

**German:**

Falls Sie oder jemand, dem Sie helfen, Fragen zu Sunshine Health hat, haben Sie das Recht, kostenlose Hilfe und Informationen in Ihrer Sprache zu erhalten. Um mit einem Dolmetscher zu sprechen, rufen Sie bitte die Nummer 1-866-796-0530 (TDD/TTY 1-800-955-8770) an.

**Korean:**

만약 귀하 또는 귀하가 돕고 있는 어떤 사람이 Sunshine Health 에 관해서 질문이 있다면 귀하는 그러한 도움과 정보를 귀하의 언어로 비용 부담없이 얻을 수 있는 권리가 있습니다. 그렇게 통역사와 얘기하기 위해서는 1-866-796-0530 (TDD/TTY 1-800-955-8770) 로 전화하십시오.

---

**Polish:**

Jeżeli ty lub osoba, której pomagasz, macie pytania na temat planów za pośrednictwem Sunshine Health, macie prawo poprosić o bezpłatną pomoc i informacje w języku ojczystym. Aby skorzystać z pomocy tłumacza, zadzwoń pod numer 1-866-796-0530 (TDD/TTY 1-800-955-8770).

---

**Gujarati:**

જે તમને અથવા તમે જીમની મદદ કરી રહ્યા છો તેમને, Sunshine Health વિશે કોઈ પ્રશ્ન છો તો તમને, કોઈ ખર્ચ વિના તમારી ભાષામાં મદદ અને માહિતી પ્રાપ્ત કરવાનો અધિકાર છે. દુભાષિયા સાથે વાત કરવા માટે 1-866-796-0530 (TDD/TTY 1-800-955-8770) ઉપર કોલ કરો.

---

**Thai:**

หากท่านหรือผู้ที่ท่านให้ความช่วยเหลืออยู่ในขณะนี้มีความเกี่ยวกับ Sunshine Health ท่านมีสิทธิ์ที่จะได้รับความช่วยเหลือและข้อมูลในภาษาของท่าน โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายใด ๆ ทั้งสิ้น หากต้องการใช้บริการล่าม กรุณาโทรศัพท์ติดต่อที่หมายเลข 1-866-796-0530 (TDD/TTY 1-800-955-8770).

---

© 2018 Sunshine Health. All rights reserved.

1-866-796-0530

TDD/TTY 1-800-955-8770

SunshineHealth.com