



Keeping kids **healthy**

Children do not need to be sick to see a doctor. Your child should have a well-child checkup every year.

The doctor will make sure your child is healthy and up to date on immunizations. These are shots that help protect kids from diseases like polio and measles.

Young children may need to be checked for lead exposure. Lead exposure can cause learning and behavior problems.

Is your child a teenager? He or she will need an adolescent health check. This may include a screening for depression. The doctor may ask about risks teenagers may take, like using drugs.

Call Sunshine Health or go online to **SunshineHealth.com** to learn more about the vaccines your child needs.

Cómo mantener a los niños sanos

No es necesario que los niños estén enfermos para visitar un médico. Su hijo debe someterse a un chequeo del niño sano cada año.

El médico se asegurará de que su hijo esté sano y al día con las vacunas. Estas son vacunas que ayudan a proteger a los niños de enfermedades como la poliomielitis y el sarampión.

Los niños más pequeños podrían necesitar un examen de exposición al plomo. La exposición al plomo puede provocar problemas de aprendizaje y de conducta.

¿Su hijo es un adolescente? Él o ella necesitará un examen de salud para adolescentes, el cual puede incluir una prueba de detección de depresión. El médico puede preguntar sobre los riesgos que los adolescentes pueden tomar, como el uso de drogas.

Para obtener más información sobre las vacunas que necesita su hijo, llame a Sunshine Health o visite el sitio web **SunshineHealth.com**.



Do you know what's covered?

Do you have a question about whether a medical service is covered? Call Sunshine

Health Member Services at **1-866-796-0530** to get more information on covered benefits. Our Utilization Management (UM) department may look at your health records and talk with your doctor.

UM decisions are based on:

- If the service is medically necessary
- If the service works well
- If the service is right for you

UM does not make choices based on financial reasons. We do not reward doctors or staff for saying no to care. We want you to get the care you need, when you need it.

Call Member Services at **1-866-796-0530** if you have questions. Do you speak a language other than English? We have translation services to help you. Do you have difficulty hearing? Call **1-800-955-8770** for telephone text help.

We protect your privacy

We do all we can to guard your protected health information (PHI). By law, we must protect your health records.

You can read the complete Privacy Notice in your member handbook, on our website at **SunshineHealth.com** or call Member Services at **1-866-796-0530** and request a copy of the Privacy Notice.

How to file an appeal or grievance

Your voice is important to us. We want to help you with your concerns.

Sunshine Health will send you a letter if we decide to deny or stop a service. If you disagree with a decision about coverage, you may send an appeal. An appeal is a request to change a decision made by Sunshine Health. When you file an appeal, we will look at the decision again. You can request an appeal by phone, in person or in writing.

Do you have a complaint about the health plan, the care or a provider? You may file a grievance to let us know.

Appeals and grievances must be sent within certain time frames.

Review your member handbook or call Member Services at **1-866-796-0530** to learn more.

Choose a primary care doctor (PCP) today, so you can get care when you need it.

Visit **SunshineHealth.com** to search our provider directory. Questions? Call us at **1-866-796-0530**.





¿Sabe lo que está cubierto?

¿Desea saber si un servicio médico está cubierto? Para obtener más información sobre los beneficios cubiertos, llame a Servicios para Miembros de Sunshine Health al **1-866-796-0530**. Nuestro departamento de Administración de la Utilización (Utilization Management, UM) puede ver sus registros de salud y hablar con su médico.

Las decisiones de UM se basan en:

- Si el servicio es médicamente necesario
- Si el servicio tiene buenos resultados
- Si el servicio es adecuado para usted

La UM no toma decisiones en función de razones financieras. No recompensamos a los médicos o al personal por negar la atención. Queremos que obtenga el cuidado que necesita, cuando lo necesite.

Si tiene preguntas, llame a Servicios para Miembros al **1-866-796-0530**.

¿Habla un idioma diferente al inglés? Tenemos servicios de traducción para ayudarlo. ¿Tiene problemas para escuchar? Llame al **1-800-955-8770** para obtener ayuda telefónica por mensajería de texto.

Elija un médico de atención primaria (primary care doctor, PCP) hoy, para que pueda recibir atención cuando la necesite.

Visite SunshineHealth.com para buscar nuestro directorio de proveedores. ¿Preguntas? Llame al **1-866-796-0530**.

Cómo presentar una apelación o una queja

Su opinión es importante para nosotros. Queremos ayudarlo a aclarar sus dudas.

Sunshine Health le enviará una carta si decidimos denegar o detener un servicio. Si no está de acuerdo con una decisión sobre la cobertura, puede presentar una apelación. Una apelación es una solicitud para cambiar una decisión que Sunshine Health haya tomado. Cuando presente una apelación,

analizaremos nuevamente la decisión. Puede solicitar una apelación por vía telefónica, en persona o por escrito.

¿Tiene alguna queja en relación con el plan de salud, el cuidado o un proveedor? Puede presentar una queja para notificarnos.

Las apelaciones y las quejas deben enviarse dentro de determinados plazos. Revise su manual para miembros o llame a Servicios para Miembros al **1-866-796-0530** para obtener más información.

Protegemos su privacidad

Hacemos todo lo posible para resguardar su información de salud protegida (Protected Health Information, PHI). Por ley, debemos proteger sus registros médicos.

Puede leer la notificación de privacidad completa en su manual para miembros, en nuestro sitio web SunshineHealth.com o al llamar a Servicios para Miembros al **1-866-796-0530** y solicitar una copia de la notificación de privacidad.



SUNSHINE HEALTH
1301 International Parkway
4th Floor
Sunrise, FL 33323
1-866-796-0530
SunshineHealth.com

PRSR STD
U.S. POSTAGE
PAID
Stevens Point, WI
Permit #422

Health or wellness or prevention information

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.



SHP-HMSUM-Q3_18

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.

This information is available for free in other languages. Please call our customer service number at 1-866-796-0530 Monday–Friday from 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, de lunes a viernes, de 8 a. m. a 8 p. m.

We are here to help

Sunshine Health can help you with many things. We can help you:

- Get a paper copy of anything on our website, **SunshineHealth.com**
- Get a ride to your appointments
- Find a doctor or other provider
- Get language services if you don't speak English
- Get a copy of your member handbook
- Get information about your health

Call Member Services at **1-866-796-0530** to see how we can help you. You can also check our website for information.

Estamos para ayudarlo

Sunshine Health puede ayudarlo con muchas cosas. Podemos ayudarlo a:

- Obtener una versión impresa de cualquier cosa en nuestro sitio web, **SunshineHealth.com**
- Obtener un transporte para sus citas
- Encontrar un médico u otro proveedor
- Obtener servicios de idiomas si no habla inglés
- Obtener una copia de su manual para miembros
- Obtener información sobre su salud

Llame a Servicios para Miembros al **1-866-796-0530** para poder ayudarlo. También, puede visitar nuestro sitio web para obtener información.