



Did you know?

CentAccount is Sunshine Health's Rewards program. We want to help you have good health. You can earn reward dollars by doing these things for your health:

- \$10 for each yearly well-care visit with your PCP
- \$10 for a Pap test, a mammogram, every third prenatal visit or a postpartum visit 21 to 56 days after delivery
- \$20 for health coaching sessions on weight loss, quitting smoking and substance abuse
- \$40 for a yearly diabetes care visit
- \$50 for infant well-care visits with a PCP (before 15 months old)

Rewards dollars are put on a card. They can be used at CVS, Walmart, Dollar General, Rite Aid and Meijer. You can buy groceries, personal care items and over-the-counter medications. Call Customer Service at **1-866-796-0530** to learn more.

¿Sabía que...

CentAccount es el programa de recompensas de Sunshine Health? Queremos ayudarle a tener una buena salud. Puede ganar dólares de recompensa al hacer estas cosas por su salud:

- \$10 por cada visita anual de buena atención con su médico de atención primaria
- \$10 por una prueba de Papanicolaou, un mamograma, cada tercera visita prenatal o una visita posparto de 21 a 56 días después del parto
- \$20 por sesiones de entrenamiento médico sobre la pérdida de peso, dejar de fumar y dejar de consumir sustancias adictivas.
- \$40 por una visita anual para el cuidado de la diabetes
- \$50 por visita de cuidado infantil con un PCP (antes de los 15 meses de edad)

Los dólares de recompensa se transfieren a una tarjeta. Se pueden usar en CVS, Walmart, Dollar General, Rite Aid y Meijer. Puede comprar comestibles, artículos de cuidado personal y medicamentos de venta libre. Llame al Servicio de Atención al Cliente al **1-866-796-0530** para obtener más información.

Checkups for kids

Checkups help keep kids healthy.

Well-Child Visits: These visits are for children from birth through age 21. They help find problems early, when they are easier to treat. Your child's doctor will look for medical, mental, hearing, eye or dental problems. The doctor will also give you advice on how to take good care of your child. Your child may get immunizations. These are shots that help stop deadly diseases. The first checkup takes place in the hospital right after your baby is born. After that, well-child visits should happen at:

- 3-5 days
- 1 month
- 2 months
- 4 months
- 6 months
- 9 months
- 12 months
- 15 months
- 18 months
- 24 months
- 30 months
- Once a year from ages 3-21

Lead Screening: Lead can hurt kids' health. It can cause learning and behavior problems. Children should have their blood checked for lead at 12 months and 24 months.

Dental Visits: Yearly dental visits for children (ages 20 and younger) help prevent tooth decay. Dental services include care to keep teeth healthy. We also cover care to treat the gums, straighten teeth and more.

Call Sunshine Health at **1-866-796-0530** to learn more. Or visit our website at www.sunshinehealth.com.



How can we help you?

As a member, you should understand your benefits. You can learn a lot from your Member Handbook. You can find it here: www.sunshinehealth.com/content/dam/centene/Sunshine/pdfs/SH_MMA_Member-Handbook_EN-SPN_062817.pdf. Or visit our website, www.sunshinehealth.com.

Here are some things you should know about:

- Free flu shots
- How to find a doctor or another provider
- How to get emergency care and other medical services
- How to send us a complaint
- How to start an appeal
- Your rights and responsibilities as a member
- Who to call if you need language services
- How to get a paper copy of anything on our website
- How to get help making a health appointment
- How to get a ride to your appointment (please call at least 48 hours before your appointment)

If you have a question, call Sunshine Health at **1-866-796-0530**.

Give your baby a good start

Are you pregnant? Or did you just have a baby? We have many ways to help you. Pregnant members or members who have recently had a baby should contact Customer Service at **1-866-796-0530** or visit www.sunshinehealth.com. We will help you set up the special care that you and your baby need. We will discuss prenatal care and postpartum visits.





¿Cómo podemos ayudarlo?

Como miembro, debería entender sus beneficios. Puede aprender mucho del manual para miembros. Puede encontrarlo aquí: www.sunshinehealth.com/content/dam/centene/Sunshine/pdfs/SH_MMA_Member-Handbook_EN-SPN_062817.pdf. O visite nuestro sitio web, www.sunshinehealth.com.

Estas son algunas cosas que debería saber:

- Vacuna gratuita contra la gripe
- Cómo encontrar un médico u otro proveedor
- Cómo recibir atención de emergencia y otros servicios médicos
- Cómo enviarnos una queja
- Cómo iniciar una apelación
- Sus derechos y responsabilidades como miembro
- A quién llamar si necesita servicios de lingüísticos
- Cómo obtener una versión impresa de cualquier tema en nuestro sitio web
- Cómo obtener ayuda para programar una cita médica
- Cómo obtener transporte para su cita (recuerde llamar al menos 48 horas antes de la fecha de la cita)

Si tiene alguna pregunta, llame a Sunshine Health al **1-866-796-0530**.

Ofrezca un buen comienzo a su bebé

¿Está embarazada? ¿O acaba de tener un bebé? Tenemos muchas maneras de ayudarla. Las miembros embarazadas o aquellas que recientemente hayan tenido un bebé deben contactar a Servicios para Miembros al **1-866-796-0530** o visitar la página www.sunshinehealth.com. Le ayudaremos a establecer los cuidados especiales que usted y su bebé necesitan. Hablaremos de cuidado prenatal y visitas posparto.

Chequeos para niños

Los chequeos ayudan a que los niños se mantengan saludables.

Visitas de revisión de niño sano:

Estas visitas están dirigidas a los niños desde el nacimiento hasta los 21 años. Ayudan a detectar problemas en su etapa temprana, cuando son más fáciles de tratar. El médico de su hijo buscará problemas médicos, mentales, auditivos, oftalmológicos u odontológicos. El médico también lo asesorará sobre cómo cuidar bien de su hijo. Su hijo puede recibir inmunizaciones. Son vacunas que ayudan a evitar enfermedades mortales. El primer chequeo se lleva a cabo en el hospital inmediatamente después del nacimiento de su bebé. Después de ese chequeo, las visitas de control de niño sano deberían tener lugar en:

- | | |
|--------------|------------------|
| ▪ 3 a 5 días | ▪ 15 meses |
| ▪ 1 mes | ▪ 18 meses |
| ▪ 2 meses | ▪ 24 meses |
| ▪ 4 meses | ▪ 30 meses |
| ▪ 6 meses | ▪ Una vez al año |
| ▪ 9 meses | entre los 3 y 21 |
| ▪ 12 meses | años |

Prueba de detección de plomo: El plomo puede perjudicar la salud de los niños. Puede provocar problemas de aprendizaje y de conducta. A los niños se les debe hacer un análisis de sangre a los 12 y a los 24 meses para medir los niveles de plomo.

Visitas odontológicas. Las visitas odontológicas anuales para niños (de 20 años o menos) ayudan a prevenir las caries dentales. Los servicios odontológicos incluyen el cuidado para mantener los dientes sanos. También cubrimos el tratamiento de las encías, enderezar los dientes y más.

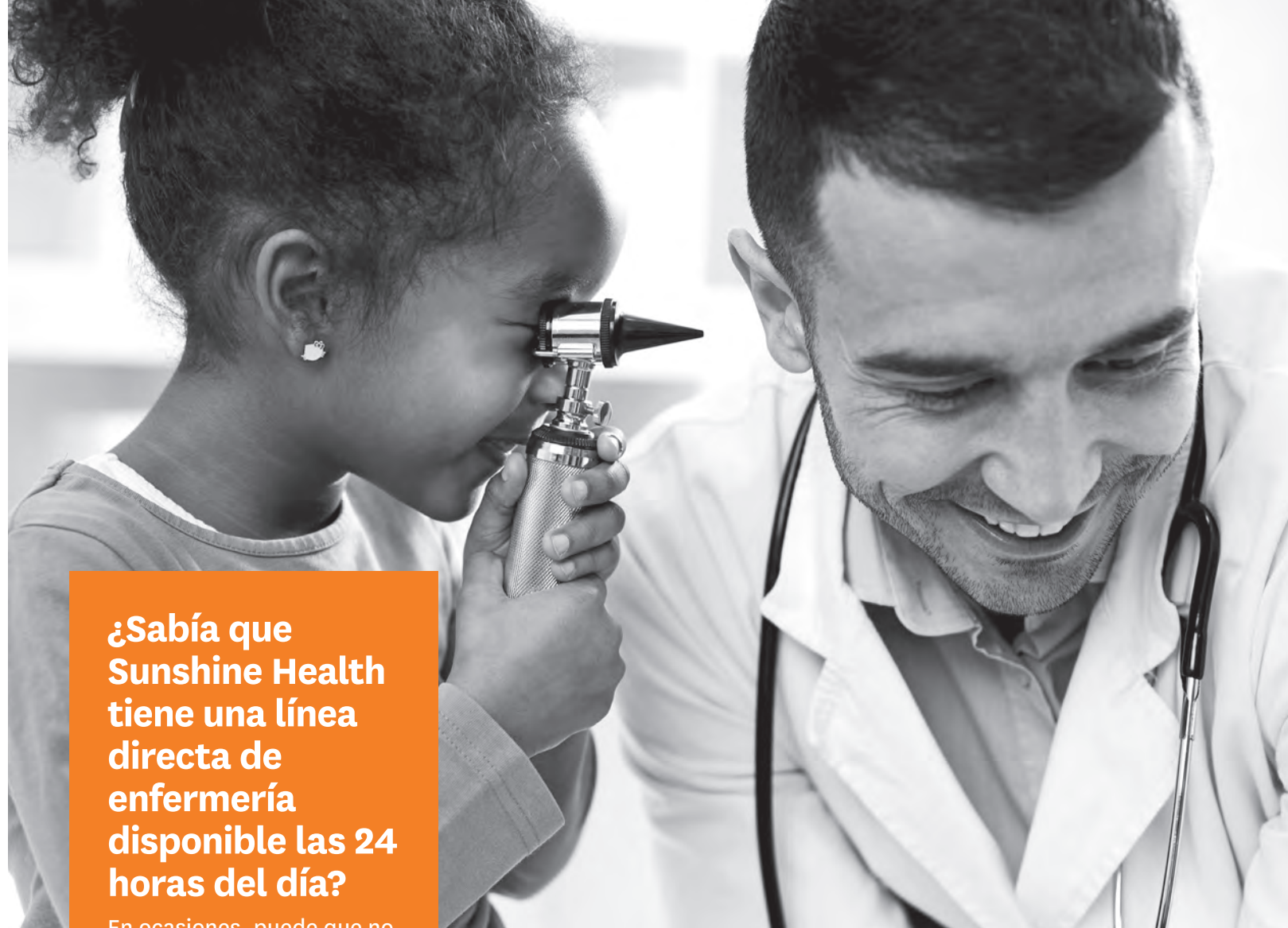
Llame a Sunshine Health al **1-866-796-0530** para obtener más información. O visite nuestro sitio web en www.sunshinehealth.com.



Your diabetes checklist

If you have diabetes, you should see your doctor every three to six months. You also need to schedule these tests once each year:

- **The HbA1c test** shows how well you have controlled your blood sugar levels over the past few months. Most people aim for an A1C of 7 percent or less.
- **A urine screening test** makes sure that your kidneys are working properly. Diabetes can lead to kidney failure.
- **A vision test** checks for signs of eye disease caused by diabetes. Check with your doctor to see if you need this test every year.
- **A foot exam** checks for redness, blisters and other marks. Diabetes can cause poor circulation and dry skin that can turn into cracks and ulcers.



¿Sabía que Sunshine Health tiene una línea directa de enfermería disponible las 24 horas del día?

En ocasiones, puede que no esté seguro de si necesita ir a la sala de emergencias (emergency room, ER).

Llame a NurseWise/Envolve People Care, Inc. al

1-866-796-0530. Pueden ayudarlo a decidir a dónde ir para recibir atención.

Obtenga consejos sobre si necesita ir a un médico, atención de urgencia o a la sala de emergencias.

También puede obtener:

- Asesoramiento médico
- Respuestas a las preguntas que tenga sobre su salud
- Asesoramiento sobre un hijo enfermo

¿Sabe lo que está cubierto?

¿Tiene alguna pregunta sobre si un servicio médico está cubierto? Llame a Servicios para Miembros de Sunshine Health al **1-866-796-0530** para obtener más información sobre los beneficios cubiertos.

Nuestro Departamento de Administración de la Utilización (Utilization Management, UM) puede consultar sus registros de salud y hablar con su médico. Los servicios cubiertos deben ser médicamente necesarios. Esto significa que necesita obtener la atención adecuada, en el lugar y momento adecuados. Sunshine Health tiene pautas para verificar la necesidad médica. Sunshine Health no limitará ni negará la atención debido a una condición que ya posea.

El UM no toma decisiones en función del costo de los servicios. No recompensamos a los médicos o al personal por negar la atención. Si necesita servicios que no están cubiertos por Sunshine Health pero sí por Medicaid, comuníquese con la Agencia para la Administración de Atención Médica o con su oficina local de Medicaid para obtener ayuda.

¿Necesita saber qué médicos están en su red? Llame a Servicios para Miembros. El número es **1-866-796-0530**.



Did you know Sunshine Health has a 24-hour nurse hotline?

Sometimes you may not be sure if you need to go to the emergency room (ER). Call NurseWise/Envolv People Care, Inc. at **1-866-796-0530**. They can help you decide where to go for care. Get advice about whether you need to go to a doctor, urgent care or the ER. You can also get:

- Medical advice
- Answers to questions about your health
- Advice about a sick child

Do you know what is 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 Department (UM) may look at your health records and talk with your doctor. Covered services that you get must be medically necessary. This means you need to get the right care, at the right place, at the right time. Sunshine Health has guidelines to check medical necessity. Sunshine Health will not limit or deny care because of a condition you already have.

UM does not make choices based on how much services cost. We do not reward doctors or staff for saying no to care. If you are in need of services not covered by Sunshine Health that are covered by Medicaid, contact the Agency for Health Care Administration or your local Medicaid office for help.

Do you need to know which doctors are in your network? Call Member Services. The number is **1-866-796-0530**.



Su lista de control para la diabetes

Si tiene diabetes, debería tener una consulta médica de cada tres a seis meses. También necesita programar estas pruebas una vez al año:

- La prueba HbA1c muestra qué tan bien ha controlado sus niveles de azúcar en sangre durante los últimos meses. La mayoría de las personas aspiran un A1c de 7% o menor.
- Un análisis de orina nos garantiza que sus riñones estén funcionando correctamente. La diabetes puede provocar insuficiencia renal.
- Un examen de la vista busca signos de enfermedades oculares causadas por la diabetes. Consulte con su médico para ver si necesita este examen cada año.
- Un examen del pie busca enrojecimiento, ampollas y otras marcas. La diabetes puede causar mala circulación y resequead en la piel, que puede convertirse en grietas y úlceras.

Health or wellness or prevention information

Published by Manifest LLC. © 2017. 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.

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. Publicado por Manifest LLC. Derechos de autor, © 2017. 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.

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.



FLC-H

We want to hear your concerns

We want to know if you are not satisfied with your healthcare. Appeals and grievances are two ways to let us know your concerns.

- Sunshine Health will send you a letter if we decide to deny or stop a service. If you disagree with the decision, you may send an appeal. When you file an appeal, we will look at the decision again.
- You may file a grievance if you are not happy with the health plan, the care or a provider.

Appeals and grievances must be sent within certain time frames. See your Member Handbook or call Member Services at **1-866-796-0530** to learn more.

Your opinions matter

We want to know your experience with your providers and health plan. We give yearly surveys to find out this information.

Please fill out the survey if you get one. The survey helps us improve our health plan. The survey should arrive in February 2018. Go to **www.ahrq.gov/cahps** to learn more.

Queremos oír sus inquietudes

Queremos saber si no está satisfecho con su atención médica. Las apelaciones y las quejas son dos maneras de informarnos sobre sus inquietudes.

- Sunshine Health le enviará una carta si decidimos denegar o detener un servicio. Si no está de acuerdo con la decisión, puede enviar una apelación. Cuando presenta una apelación, analizaremos nuevamente la decisión.
- Usted puede presentar una queja si no está satisfecho con el plan de salud, con su atención o con un proveedor.

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

Sus opiniones importan

Queremos conocer su experiencia con sus proveedores y su plan de salud. Realizamos encuestas anualmente para conocer esta información.

Por favor complete la encuesta si obtiene una. Esta nos ayuda a mejorar nuestro plan de salud y debería llegar en febrero de 2018. Diríjase a **www.ahrq.gov/cahps** para obtener más información.