

Know **what's covered**

Sunshine Health wants you to get the care you need, when you need it. We make decisions about the care to cover based on:

- If the service is needed
- If the service works well
- If the service is right for you

We do not make choices about care based on how much it costs. We also do not reward doctors or staff for saying no to care.

If you have a question about whether a medical service is covered, call us at **1-866-796-0530**. Do you speak a language other than English? We have translation services to help you.

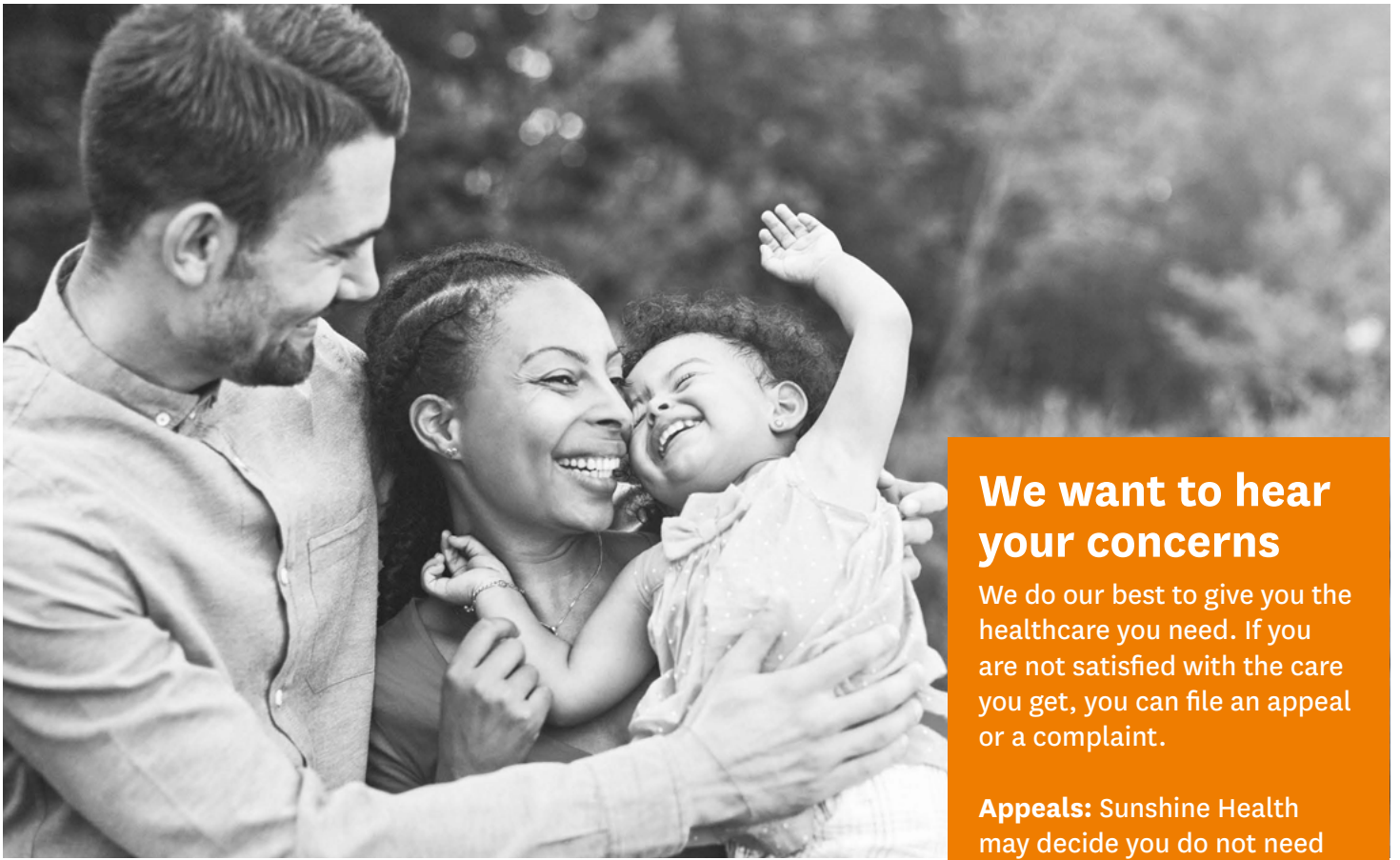
Conozca lo que está cubierto

Sunshine Health quiere que obtenga el cuidado que necesite, cuando lo necesite. Tomamos decisiones sobre la atención que cubriremos con base en:

- Si el servicio es necesario
- Si el servicio funciona
- Si el servicio es adecuado para usted

No tomamos decisiones sobre la atención en función del costo. Tampoco recompensamos a los médicos o al personal por negar la atención.

Si tiene preguntas sobre la cobertura de un servicio médico, llámenos al **1-866-796-0530**. ¿Habla un idioma diferente al inglés? Tenemos servicios de traducción para ayudarlo.



Checking in **on vaccines**

Do you have children? They should get a checkup every year.

Children do not need to be sick to get a checkup. A checkup is a chance for a doctor to make sure your child is healthy. The doctor will check your child's height, weight, vision, hearing and more.

The doctor will also make sure your child is up to date on immunizations. Immunizations deliver vaccines. Vaccines help protect us from illnesses such as measles, polio and even the flu.

Some states require children to have certain vaccines before they start school. You can find out more at immunize.org/laws.

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

Start Smart

Our Start Smart for Your Baby® program helps you focus on your health during your pregnancy. Visit SunshineHealth.com to learn more.

We want to hear your concerns

We do our best to give you the healthcare you need. If you are not satisfied with the care you get, you can file an appeal or a complaint.

Appeals: Sunshine Health may decide you do not need a treatment or service. If we decide to stop or deny a service, you will receive a letter. If you disagree with the decision, you can file an appeal. This is a request to change the decision. You can file an appeal by phone, in person or in writing.

Complaints: Are you unhappy with care you got, or how you were treated by the plan or a provider? You can file a complaint, also called a grievance.

Appeals and complaints must be sent within certain time frames. Review your member handbook or call Member Services at **1-866-796-0530** to learn more.

Your privacy is important

You share a lot of information with your doctor. Sunshine Health does all it can to protect your personal health information. In fact, federal law requires us to keep your records private.

You can read the full privacy notice in your member handbook or on our website. Or you can call us at **1-866-796-0530**. We can send you a paper copy.



Control de vacunación

¿Tiene hijos? Deben hacerse un chequeo cada año.

No es necesario que los niños estén enfermos para hacerles un chequeo. El chequeo médico es una oportunidad para que el médico se asegure de que su hijo goza de buena salud. El médico examinará el peso del niño, la estatura, la visión y la audición, entre otros.

También se asegurará de que su hijo esté al día con sus inmunizaciones. En ellas se aplican las vacunas. Estas nos protegen de enfermedades como el sarampión, la poliomielitis e incluso la gripe.

Algunos estados exigen que los niños reciban ciertas vacunas antes de ingresar a la escuela. Puede encontrar más información en immunize.org/laws.

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

Su privacidad es importante

Usted comparte mucha información con su médico. Sunshine Health hace todo lo posible para proteger su información médica personal. De hecho, las leyes federales nos exigen mantener sus registros en privado.

Puede leer el aviso de privacidad completo en su manual para miembros o en nuestro sitio web. O puede llamarnos al **1-866-796-0530**. Podemos enviarle una versión impresa.

Queremos oír sus inquietudes

Hacemos nuestro mejor esfuerzo por brindarle la atención médica que necesita. Si no está satisfecho con la atención que recibe, puede presentar una apelación o queja.

Apelaciones: Es posible que Sunshine Health decida que usted no necesita un tratamiento o servicio. Si decidimos suspender o denegar un servicio, se le notificará por correspondencia. Si no está de acuerdo con esta decisión, puede presentar una apelación. La apelación es una solicitud para cambiar la decisión. Puede presentar una apelación por vía telefónica, en persona o por escrito.

Quejas: ¿Está insatisfecho con la atención que recibió o con la forma en el plan o el proveedor lo trató? Puede presentar una queja, también llamada reclamo.

Las apelaciones y las quejas deberán 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.

Start Smart

Nuestro programa Start Smart for Your Baby® (Un comienzo inteligente para su bebé) le ayuda a enfocarse en su salud durante su embarazo.

Visite SunshineHealth.com para obtener más información.

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

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

Health or wellness or prevention information

Published by Manifest LLC. © 2019. 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_19

Publicado por Manifest LLC. Derechos de autor, © 2019. 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.



How can we **help you?**

Sunshine Health can help you in many ways. We can help you:

- Find a doctor.
- Make health appointments.
- Get a copy of your member handbook.
- Get a ride to your appointments (for members with transportation as a covered benefit). Be sure to call at least 48 hours before your appointment.

You can find us online at **SunshineHealth.com**. Our website has information about health and your health plan. We can help you get a paper copy of anything on the website. Questions? Call Member Services at **1-866-796-0530**.

¿Cómo podemos ayudarlo?

Sunshine Health puede ayudarlo de muchas formas. Podemos ayudarlo a:

- Encontrar un médico.
- Programar citas médicas.
- Obtener un ejemplar de su manual para miembros.
- Conseguir un medio de transporte para sus citas (para los miembros que tienen cubierto el servicio de transporte). Recuerde llamar al menos 48 horas antes de la cita.

Puede encontrarnos en línea en **SunshineHealth.com**. Nuestro sitio web tiene información sobre salud y sobre su plan de salud. Podemos ayudarlo a obtener una versión impresa de cualquier elemento en el sitio web.

¿Tiene preguntas? Llame a **Servicios para Miembros al 1-866-796-0530**.

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>.

Spanish:	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).
French Creole:	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).
Vietnamese:	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).
Portuguese:	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).
Chinese:	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 tinutulungan, 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:

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

© 2018 Sunshine Health. All rights reserved.