



Make the most of your coverage

We appreciate you being a member of Sunshine Health. We want to help you be the healthiest you can be.

As a member, you have many benefits. Be sure you understand them. Then you can get the most possible from your healthcare insurance.

Did you know that Sunshine Health can help you find a doctor and help you get to your appointments? Also, important health tests cost you nothing when you visit providers who work with Sunshine Health.

Member services can assist in many ways. Call if you have any questions about your care or your coverage. Or if you need a paper copy of anything on our website. You can also learn a lot from your member handbook. Member services can send you a member handbook or an ID card if you lose yours.

Call **1-866-796-0530**. Or visit **www.sunshinehealth.com**.

Aproveche su cobertura al máximo

Apreciamos que sea miembro de Sunshine Health y queremos ayudarle a que esté lo más sano posible.

Como miembro, usted tiene muchos beneficios. Asegúrese de entenderlos para que pueda aprovechar al máximo su seguro de atención médica.

¿Sabía que Sunshine Health puede ayudarle a encontrar un médico y a obtener sus citas? Además, los exámenes importantes de salud no tienen ningún costo, cuando sea atendido por los proveedores que trabajan con Sunshine Health.

Los Servicios para Miembros pueden ayudarle de muchas formas. Llámenos si tiene preguntas sobre su atención o cobertura, o si necesita una copia impresa de alguna información disponible en nuestro sitio web. También puede aprender mucho de su manual para miembros. Los Servicios para Miembros pueden enviarle un manual para miembros o su tarjeta de identificación como tal, en caso de que pierda la suya.

Llame al **1-866-796-0530** o visite nuestra página **www.sunshinehealth.com**.

Your opinion counts

Every year, we ask our members how we are doing. If you completed our survey, thank you. Hearing from you is how we make our services better.

Here is what we learned from our members in 2016. You like us, but there are areas where we can improve to help you get the care and services you need.

Some of the projects Sunshine Health is working on:

- We can help you find a primary doctor you can easily get to for both sick care and wellness care. We want to keep you and your family as healthy as possible.
- We are working with our providers to help you get appointments. We want you to see primary physicians or specialists when you need them.
- We want you to understand the materials we send to you or have on our website. We want you to learn about your benefits. We want you to ask us about the services we can provide.

Sunshine Health's goal is to get better at giving you what you need and want in a health plan. We did not meet our goal to improve how happy you are with the health plan, your primary doctor and your healthcare. We will continue to work to make it easier for you to take care of your health.

For more information about our member satisfaction surveys, please call member services at **1-866-796-0530**.

	2016	2015
Rating of health plan	72.8%	73.2%
Rating of healthcare	72.4%	75.4%
Rating of personal doctor	80.7%	82.0%
Customer service provided information or help	88.4%	81.6%

The right care for you

Getting care that is right for your age and your health needs is important.

When your kids are young, they see a pediatrician. This is a doctor who knows all about kids' health. But when they grow up, their health needs change. That is when it is time to move to a doctor who knows about adult health.

Your doctor and your health plan can help you and your child make this change. If you need help finding a new doctor, talk with your doctor. Or call member services at **1-866-796-0530**.

Checkups help you stay well

Checkups help you stay ahead of health problems. They are a time for you and your doctor to:

- Discuss how you are feeling.
- Measure signs of your health. These may include your weight and blood pressure.
- Schedule health tests. These could include cancer screenings.
- Talk about ways to eat better and be active.
- Review any chronic illnesses. For example, do you have asthma? Are your symptoms under control?

Tell your doctor about your other providers. For example, are you seeing a specialist?

Here is how to prepare for your next checkup:

- Write down questions.
- Make a list of your medications. Include over-the-counter and prescription drugs.
- Ask yourself if you are taking your medicine the right way. Are you having any side effects?

Having an annual well checkup with your primary care doctor can earn you a Member Reward. To find out more about this reward, call member services at **1-866-796-0530**.

Lastly, do not forget to bring your member ID card.

Su opinión importa

Cada año, les preguntamos a nuestros miembros sobre nuestro desempeño. Si ya completó nuestra encuesta, se lo agradecemos. Al saber su opinión, podemos mejorar nuestros servicios.

A continuación, le presentamos lo que hemos aprendido de nuestros miembros en 2016. Sabemos que le gustan nuestros servicios, sin embargo, todavía quedan muchas áreas que podemos mejorar para ayudarle a obtener el cuidado y los servicios que necesita.

Algunos de los proyectos de Sunshine Health trabajan en lo siguiente:

- Podemos ayudarle a encontrar un médico de atención primaria que pueda contactar fácilmente, tanto para recibir atención médica cuando se encuentre enfermo como para casos de medicina preventiva. Queremos ayudarles a usted y a su familia a que se mantengan lo más saludables posibles.
- Trabajamos con nuestros proveedores para ayudarle a obtener sus citas. Queremos que acuda con los médicos de atención primaria o especialistas cuando lo necesite.
- Queremos que comprenda los materiales que le enviamos o los que tenemos en nuestro sitio web. Queremos que obtenga información sobre sus beneficios. Queremos que nos pregunte sobre los servicios que podemos prestarle.

El propósito de Sunshine Health es mejorar y proporcionarle lo que necesite y desee en el plan de salud. No obstante, no cumplimos nuestro objetivo de mejorar su satisfacción con respecto al plan de salud, su médico de atención primaria y su atención médica. Seguiremos trabajando para facilitarle el cuidado de su salud.

Para obtener más información acerca de nuestras encuestas sobre el grado de satisfacción de los miembros, llame a servicios para miembros al número **1-866-796-0530**.

	2016	2015
Calificación del plan de salud	72.8%	73.2%
Calificación de la atención médica	72.4%	75.4%
Calificación del médico personal	80.7%	82.0%
Servicio de atención al cliente para proporcionar información o ayuda	88.4%	81.6%

La atención apropiada para usted

Es importante que obtenga atención médica apropiada para su edad y su estado de salud.

Cuando sus hijos son jóvenes, van a consulta con un médico pediatra que se especializa en la salud de los niños. Pero cuando crecen, sus necesidades de salud cambian y es cuando llega el momento de cambiar a un médico que sepa sobre la salud de los adultos.

Su médico y su plan de salud pueden ayudarle a usted y a su hijo a realizar este cambio. Si necesita ayuda para encontrar a un nuevo médico, hable con su médico o llame a servicios para miembros al **1-866-796-0530**.

Los chequeos médicos le permiten mantenerse en buen estado de salud

Los chequeos médicos le permiten anticiparse a sus problemas de salud y constituyen un espacio que tienen usted y su médico para:

- Discutir cómo se siente.
- Medir sus signos de salud, que pueden incluir su peso y presión sanguínea.
- Programar exámenes de salud, que pueden incluir pruebas de detección de cáncer.
- Hablar sobre distintas formas de comer mejor y de estar activo.
- Revisar cualquier enfermedad crónica. Por ejemplo, ¿sufre de asma? ¿Sus síntomas están bajo control?
- Infórmele a su médico sobre sus otros proveedores. Por ejemplo, ¿acude a consulta con un especialista?

A continuación, le explicamos cómo prepararse para su próximo chequeo:

- Escriba preguntas.
- Haga una lista de sus medicamentos. Incluya los medicamentos con receta y los de venta libre.
- Pregúntese si toma sus medicinas de forma adecuada. ¿Está sufriendo algún efecto secundario?

Hacerse un chequeo anual con su médico de atención médica puede ayudarle a obtener una recompensa como miembro (Member Reward). Para más información sobre esta recompensa, llame a servicios para miembros al **1-866-796-0530**.

Por último, no olvide traer su tarjeta de identificación de miembro.

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.



FL-SHP-HMWIN-Q1_17



Speak up today about **tomorrow's care**

What would you do if you could not make decisions about your healthcare? Who will speak for you? Will they know your wishes about medical care?

People of all ages should document their wishes about future care. An advance directive lets you do this. You do not need a lawyer to complete one. Your doctor can help you.

Learn more at the Florida Health Care Association website at **fhca.org**.

Hable hoy sobre la atención de mañana

¿Qué haría si no pudiera tomar decisiones sobre su atención médica? ¿Quiénes lo representarían? ¿Estas personas sabrán sus deseos sobre su atención médica?

Las personas de todas las edades deben documentar sus deseos acerca de su atención médica futura. Las instrucciones anticipadas sobre atención médica le permiten lograrlo. No necesita un abogado para redactar este documento. Su médico puede ayudarle.

Obtenga más información en el sitio web de la Asociación de Atención Médica de Florida (Florida Health Care Association) en **fhca.org**.