



Conozca qué está cubierto

¿Tiene alguna pregunta sobre si un servicio está cubierto? Nuestro departamento de Administración de Utilización (Utilization Management, UM) le puede informar si un servicio médico está cubierto o no. UM puede consultar sus registros de salud y hablar con su médico.

Las decisiones de UM se basan en:

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

UM no toma decisiones en función de razones financieras. No recompensamos a los médicos o al personal por negar la atención.

¿Tiene preguntas?

Llame a nuestro equipo de UM al **1-877-644-4623**.

Know what's covered

Do you have a question about whether a service is covered? Our Utilization Management (UM) Department can tell you if a medical service is covered. UM may look at your health records and talk with your doctor.

UM decisions are based on:

- If the service is needed

- 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.

Do you have questions? Call our UM team at **1-877-644-4623**.

YOUR PRIVACY IS IMPORTANT

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 or on our website at www.SunflowerHealthPlan.com.



Are you a new parent?

Being a new parent can be hard. Your doctor can help. Ask any questions you have. Also be sure to stay up to date on immunizations. They can protect your baby from deadly diseases. Here are the vaccines to expect in the first 6 months.

How to tell us if you're unhappy

Grievances and appeals are two ways to tell us you are not satisfied with your health care. We want to help you. Share your concerns with Sunflower.

1. You may file a grievance if you are unhappy with your care, with a provider or with Sunflower.
2. After receiving a change of service notification letter, you may request an appeal to review the decision.

These must be sent within certain time frames. Review your member handbook or call Customer Service at **1-877-644-4623** to learn more.

VACCINES FOR YOUR BABY

BIRTH	1 MONTH	2 MONTHS	4 MONTHS	6 MONTHS
HepB	HepB			HepB
		RV	RV	RV
		DTaP	DTaP	DTaP
		Hib	Hib	Hib
		PCV	PCV	PCV
		IPV	IPV	IPV
				Influenza



Call your child's doctor to learn more about vaccines.

VACCINE DISEASE(S)

HepB	Hepatitis B
RV	Rotavirus
DTaP	Diphtheria, tetanus, pertussis
Hib	<i>Haemophilus influenzae type b</i>
PCV	Pneumococcus
IPV	Polio

Mind, body and spirit

We want you to feel healthy in your body and mind. That is why we offer behavioral health services. Behavioral health is sometimes called mental health. These services can help you if you are depressed. They can help you if you have drug or alcohol problems.

We work with a company called Cenpatico Behavioral Health to offer:

- Evaluations
- Rehab
- Therapy
- Day treatment for adults and children

Do you want to learn more about behavioral health services? Call **1-877-644-4623**. You can also learn more at www.cenpatico.com.

Mente, cuerpo y espíritu

Queremos que sienta que tanto su cuerpo como su mente están saludables. Es por eso que ofrecemos servicios para la salud del comportamiento. La salud del comportamiento a veces se conoce como salud mental. Estos servicios pueden ayudarlo si está deprimido. Pueden asistirlo si tiene problemas con las drogas o el alcohol.

Trabajamos con una empresa llamada Cenpatico Behavioral

Health para ofrecer:

- Evaluaciones
- Terapia
- Rehabilitación
- Tratamiento de día para adultos y niños

¿Desea obtener más información sobre los servicios para la salud del comportamiento? Llame al **1-877-644-4623**. Puede obtener más información en **www.cenpatico.com**.

¿Es usted un nuevo padre o madre?

Ser un nuevo padre o madre puede ser difícil. Su médico puede ayudarlo. Haga todas las preguntas que tenga. También asegúrese de estar al día con las inmunizaciones. Estas pueden proteger a su bebé de enfermedades mortales. Estas son las vacunas que debe aplicarle a su bebé durante los primeros 6 meses de vida.

Llame al médico de su hijo para obtener más información sobre las vacunas.

LAS VACUNAS PARA SU BEBÉ

NACIMIENTO	1 MES	2 MESES	4 MESES	6 MESES
HepB	HepB			HepB
		RV	RV	RV
		DTaP	DTaP	DTaP
		Hib	Hib	Hib
		PCV	PCV	PCV
		IPV	IPV	IPV
				Antigripal

VACCINE DISEASE(S)

HepB Hepatitis B

RV Rotavirus

DTaP Difteria, tétanos, tos ferina

VACCINE DISEASE(S)

Hib *Haemophilus influenzae tipo b*

PCV Neumococo

IPV Poliomiéлитis

Cómo informarnos si no está satisfecho

Las quejas y las apelaciones son dos maneras de informarnos que no está satisfecho con su atención médica. Queremos ayudarlo. Informe de sus inquietudes a Sunflower.

1. Usted puede presentar una queja si no está satisfecho con su atención médica, con un proveedor o con Sunflower.
2. Después de recibir una carta de notificación de cambio de servicio, puede solicitar una apelación para revisar la solicitud.

Estas deben enviarse dentro de determinados plazos. Lea su manual para miembros o llame a Servicios al Cliente al **1-877-644-4623** para obtener más información.

SU PRIVACIDAD ES IMPORTANTE

Hacemos todo lo posible para mantener resguardada su información de salud protegida (PHI, por sus siglas en inglés). La ley nos exige proteger sus registros médicos. Puede leer la notificación de privacidad completa en su Manual para Miembros o en nuestro sitio web en **www.SunflowerHealthPlan.com**.

Published by McMurry/TMG, LLC. © 2015. 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. McMurry/TMG makes no endorsements or warranties regarding any of the products and services included in this publication or its articles.

Publicado por McMurry/TMG, LLC. Derechos de autor, © 2015. Se reservan todos los derechos. Ningún material de esta publicación podrá reproducirse en su totalidad o en parte sin el permiso expreso y por 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. McMurry/TMG 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?

We can help you with many things. Just call Customer Service at **1-877-644-4623** if you need:

- A paper copy of anything on our website, www.SunflowerHealthPlan.com
- Help finding a doctor
- Help making health appointments
- A ride to your appointments (Please remember to call at least 3 days before your appointment.)

¿Cómo podemos ayudarle?

Podemos ayudarle con muchas cosas. Solo llame a Servicio al Cliente al **1-877-644-4623** si necesita:

- Una versión impresa de cualquier sección de nuestro sitio web, www.SunflowerHealthPlan.com
- Ayuda para encontrar un médico
- Ayuda para hacer citas médicas
- Traslado a sus citas (Por favor, recuerde llamar al menos 3 días antes de su cita).