



## Find out what is **covered**

**Do you have a question about whether a medical service is covered?** Our Utilization Management (UM) Department can tell you. 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

Services that are medically necessary are those that:

- Prevent or treat illnesses and conditions
- Agree with medical standards
- Are provided in a safe place

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**.

## Averigüe que está cubierto

**¿Tiene alguna pregunta sobre si un servicio médico está cubierto?** Nuestro Departamento de Administración de la Utilización (Utilization Management, UM) puede informarle al respecto.

El 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 tiene buenos resultados
- Si el servicio es adecuado para usted

Los servicios que son médicamente necesarios son aquellos que:

- Evitan o tratan enfermedades y afecciones
- Conducen con los estándares médicos
- Son provistos en un lugar seguro

El 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.**

# Checkups for kids

Checkups help keep your kids healthy. Well-child visits are for all children from birth through age 21.

Well-child visits 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 the following ages:

- 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

Call Sunflower at **1-877-644-4623** for more information. Or visit our website at **SunflowerHealthPlan.com**.



## 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.

- Sunflower 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 Customer Service at **1-877-644-4623** to learn more.

## How can we **help you?**

Sunflower can help you with many things. Visit our website at **SunflowerHealthPlan.com**. Or call Customer Service at **1-877-644-4623** if you need:

- Help finding a provider
- A paper copy of anything on our website, **SunflowerHealthPlan.com**
- Help making a health appointment
- A ride to your appointment (please call at least 48 hours before your appointment)

## **Screening** for lead

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. Call Sunflower at **1-877-644-4623** for more information.

# Chequeos de los niños

Los chequeos ayudan a mantener la salud de sus hijos. Las visitas de control de niño sano son para todos los niños desde el nacimiento hasta los 21 años.

Las visitas de control de niño sano ayudan a detectar problemas en forma 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 ocurre en el hospital inmediatamente después del nacimiento de su bebé. Después de ese chequeo, las visitas de control de niño sano deberían tener lugar a las siguientes edades:

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

Llame a Sunflower al **1-877-644-4623** para obtener más información. O visite nuestro sitio web en **SunflowerHealthPlan.com**.



## 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.

- Sunflower 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 Servicio al Cliente al **1-877-644-4623** para obtener más información.

## ¿Cómo podemos ayudarlo?

Sunflower puede ayudarlo con muchas cosas. Visite nuestro sitio web en **SunflowerHealthPlan.com**. O llame a Servicio al Cliente al **1-877-644-4623** si necesita:

- Ayuda para elegir un proveedor
- Una versión impresa de cualquier sección de nuestro sitio web, **SunflowerHealthPlan.com**
- Ayuda para programar una cita médica
- Transporte a su cita (recuerde llamar al menos 48 horas antes de la fecha de la cita)

## 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 para medir los niveles de plomo a los 12 y a los 24 meses. Llame a Sunflower al **1-877-644-4623** para obtener más información.



SUNFLOWER HEALTH PLAN  
8325 Lenexa Dr.  
Lenexa, KS 66214  
1-877-644-4623  
(TDD/TTY: 1-888-282-6428)  
SunflowerHealthPlan.com

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

Sunflower Health Plan complies with applicable federal civil rights laws and does not discriminate on the basis of race, color, national origin, age, disability, or sex.

ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-877-644-4623 (TTY 711).

CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số 1-877-644-4623 (TTY 711).

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.

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 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. Manifest no hace recomendaciones ni da garantías respecto a ningún producto o servicio mencionado en esta publicación o en los artículos.



## Your privacy is important

Sunflower works hard to guard your protected health information (PHI). Here are some of the ways we protect your PHI:

- We train staff to follow privacy and security plans.
- We talk about your PHI only for business reasons. We talk about it only with people who need to know.
- We keep the wrong people from seeing your PHI.

You can read the complete Privacy Notice in your Member Handbook. Look on our website at **SunflowerHealthPlan.com**. Or call Customer Service for a copy.

## Su privacidad es importante

Sunflower trabaja arduamente para resguardar su información de salud protegida (PHI, por sus siglas en inglés). A continuación presentamos algunas maneras de proteger su PHI:

- Capacitamos al personal para que respete planes de privacidad y seguridad.
- Hablamos sobre su PHI solo por motivos comerciales. Hablamos sobre ella solo con las personas que necesitan conocerla.
- Evitamos que las personas equivocadas vean su PHI.

Puede leer la Notificación de privacidad completa en su Manual para miembros. Véala en nuestro sitio web en **SunflowerHealthPlan.com**. O llame a Servicio al Cliente para obtener una copia.