



Keeping kids **healthy**

Children do not need to be sick to see a doctor. Your child should have a well-child checkup every year.

The doctor will make sure your child is healthy and up to date on immunizations. These are shots that help protect kids from diseases like polio and measles.

Young children may need to be checked for lead exposure. Lead exposure can cause learning and behavior problems.

Is your child a teenager? He or she will need an adolescent health check. This may include a screening for depression. The doctor may ask about risks teenagers may take, like using drugs.

Summer is a great time to get your child's teeth cleaned. These important dental screenings are recommended twice per year.

Call Sunflower Health Plan or go online to **SunflowerHealthPlan.com** to learn more about the vaccines your child needs.

Cómo mantener a los niños sanos

No es necesario que los niños estén enfermos para visitar un médico. Su hijo debe someterse a un chequeo del niño sano cada año.

El médico se asegurará de que su hijo esté sano y al día con las vacunas. Estas son vacunas que ayudan a proteger a los niños de enfermedades como la poliomielitis y el sarampión.

Los niños más pequeños podrían necesitar un examen de exposición al plomo. La exposición al plomo puede provocar problemas de aprendizaje y de conducta.

¿Su hijo es un adolescente? Él o ella necesitará un examen de salud para adolescentes, el cual puede incluir una prueba de detección de depresión. El médico podría preguntar acerca de los riesgos que los adolescentes pueden tomar, como el uso de drogas.

El verano es un buen momento para que su hijo se realice una limpieza odontológica. Se recomienda hacer estos exámenes odontológicos importantes dos veces al año.

Llame al Plan de Salud Sunflower o visite el sitio web **SunflowerHealthPlan.com** para obtener más información sobre las vacunas que su hijo necesita.



Do you know **what's covered?**

Do you have a question about whether a medical service is covered?

Sunflower can tell you. Our Utilization Management (UM) Department 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. We want you to get the care you need, when you need it.

Call Sunflower at **1-877-644-4623** if you have questions. Do you speak a language other than English? We have translation services to help you. Do you have difficulty hearing? Call TTY: **711** for telephone text help.

Try our secure portal.

Visit **SunflowerHealthPlan.com** to sign up for your free Member online account today. You can access claims, change your PCP, reprint your member ID card and more!

How to file an appeal or grievance

Your voice is important to us. We want to help you with your concerns.

Sunflower will send you a letter if we decide to deny or stop a service. If you disagree with a decision about coverage, you may send an appeal. An appeal is a request to change a decision made by Sunflower. When you file an appeal, we will look at the decision again. You can request an appeal by phone, in person or in writing.

Do you have a complaint about the health plan, the care or a provider? You may file a grievance to let us know.

Appeals and grievances must be sent within certain time frames. Please see your member handbook for details about when and how you can request an appeal or grievance. Or call Customer Service at **1-877-644-4623** to learn more.

We protect your privacy

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, on our website at **SunflowerHealthPlan.com** or call Customer Service and request a copy of the Privacy Notice.



photos by Getty Images

Cómo presentar una apelación o una queja

Su opinión es importante para nosotros. Queremos ayudarlo a aclarar sus dudas.

Sunflower le enviará una carta si decidimos denegar o suspender un servicio. Si no está de acuerdo con una decisión sobre cobertura, puede presentar una apelación. Una apelación es una solicitud para cambiar una decisión que Sunflower haya tomado. Cuando presente una apelación, analizaremos nuevamente la decisión. Puede solicitar una apelación por vía telefónica, en persona o por escrito.

¿Tiene alguna queja en relación con el plan de salud, el cuidado o un proveedor? Puede presentar una queja para notificarnos.

Las apelaciones y las quejas deben enviarse dentro de determinados plazos. Consulte su manual para miembros para obtener detalles sobre cuándo y cómo puede solicitar una apelación o reclamo. O llame a Servicio al Cliente al **1-877-644-4623** para obtener más información.



¿Sabe lo que **está cubierto**?

¿Tiene alguna pregunta sobre si un servicio médico está cubierto?

Sunflower puede decírselo. Nuestro Departamento de Administración de la Utilización (Utilization Management, UM) puede ver 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

La UM no toma decisiones en función de razones financieras. No recompensamos a los médicos o al personal por negar la atención. Queremos que obtenga el cuidado que necesite, cuando lo necesite.

Llame a Sunflower al **1-877-644-4623**, si tiene preguntas. ¿Habla un idioma diferente al inglés? Tenemos servicios de traducción para de ayudarlo. ¿Tiene problemas para escuchar? Llame al TTY: **711** para ayuda telefónica por mensajería de texto.

Pruebe nuestro portal seguro.

Visite **SunflowerHealthPlan.com** para inscribirse hoy mismo en su cuenta gratuita de miembro en línea. ¡Puede acceder a los reclamos, cambiar su proveedor de atención primaria, volver a imprimir su tarjeta de identificación de miembro y más!

Protegemos su privacidad

Hacemos todo lo posible para resguardar su información de salud protegida (Protected Health Information, PHI). Por ley, debemos proteger sus registros médicos.

Puede leer la notificación de privacidad completa en su manual para miembros, en nuestro sitio web **SunflowerHealthPlan.com** o llame a Servicio al Cliente y solicite una copia de la notificación de privacidad.

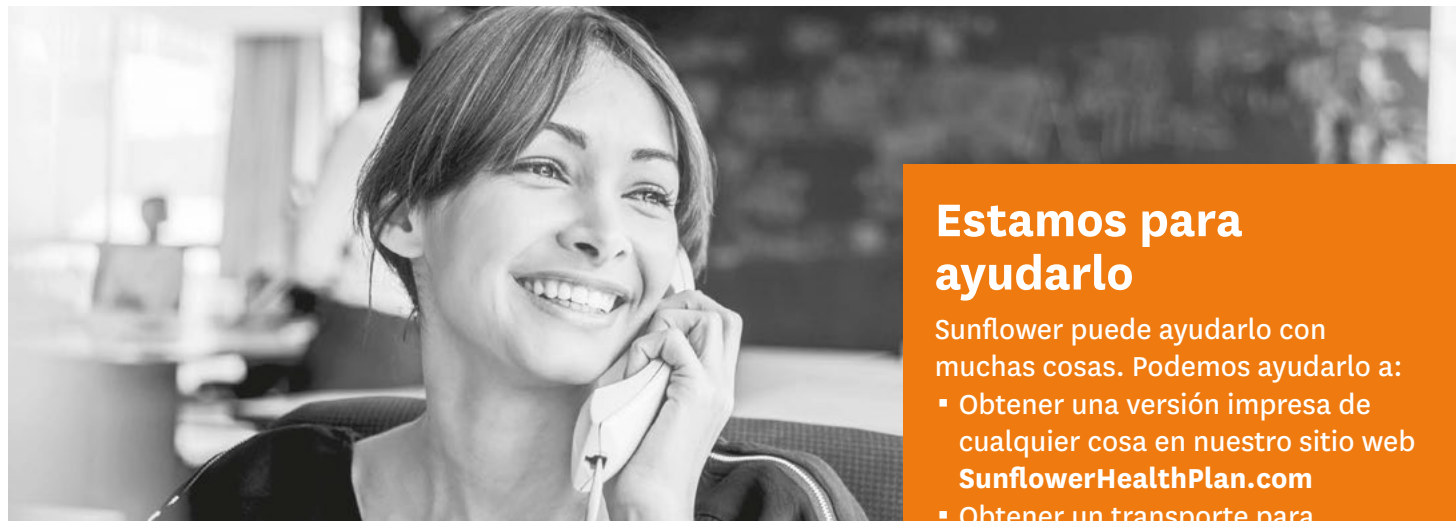
Sunflower Health Plan complies with applicable federal civil rights laws and does not discriminate on the basis of race, color, national origin, age, disability, or sex.

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. © 2018. 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, © 2018. 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.



We are here **to help**

Sunflower can help you with many things. We can help you:

- Get a paper copy of anything on our website,
SunflowerHealthPlan.com
- Get a ride to your appointments
- Find a doctor or other provider
- Get language services if you don't speak English
- Get a copy of your member handbook
- Get information about your health

Call Customer Service at **1-877-644-4623** to see how we can help you. You can also check our website for information.

Estamos para ayudarlo

Sunflower puede ayudarlo con muchas cosas. Podemos ayudarlo a:

- Obtener una versión impresa de cualquier cosa en nuestro sitio web
SunflowerHealthPlan.com
- Obtener un transporte para sus citas
- Encontrar un médico u otro proveedor
- Obtener servicios de idiomas si no habla inglés
- Obtener una copia de su manual para miembros
- Obtener información sobre su salud

Llame a Servicio al Cliente al
1-877-644-4623 para poder ayudarlo.
También puede visitar nuestro sitio web para obtener información.