



We care about **quality**

We want to improve the health of all our members. That means we want to make our care better, too. Our Quality Improvement Program (QI Program) helps us do this.

We check how we are doing by setting goals for quality. We also review the quality and safety of our services and care.

Learn more and see how we're doing at www.sunshinehealth.com. You can also ask for a paper copy of a report. Call Sunshine Health at **866-796-0530**.

Nos importa la calidad

Queremos mejorar la salud de todos nuestros afiliados. Eso significa que también queremos que nuestra atención sea mejor. Nuestro programa de mejora de la calidad (Programa QI, por sus siglas en inglés) nos ayuda a lograrlo.

Controlamos cómo lo hacemos estableciendo objetivos de calidad. También examinamos la calidad y seguridad de nuestros servicios y atención médica.

Obtenga más información y vea cómo nos desempeñamos en www.sunshinehealth.com. También puede solicitar una versión impresa de un informe. Llame a Sunshine Health a **866-796-0530**.



Getting the **right care**

Your PCP provides preventive and chronic care screenings, well care, referrals and education on how to maintain healthy lifestyles.

Emergency rooms are for emergencies, such as broken bones, severe chest pain, poisoning, drug overdose, bleeding that will not stop, or if you are pregnant and in labor, etc. If you can, or are not sure, call your PCP before you go. Your PCP will tell you what to do.

Urgent care is not emergency care. It's needed when you have an injury or illness that must be treated within 48 hours. It's usually not life threatening but cannot wait for a visit to your PCP.

You can also call NurseWise, our

24-hour medical advice line at **866-796-0530**, TDD/TTY **800-955-8770**.

When you are away from home and need emergency care, you do not need to get approval. Just let your doctor know what happened as soon as possible. If you have an urgent problem, go to an urgent care clinic.

When you are at home, you should see a network doctor. Network doctors have a contract with Sunshine Health. You may have to pay the full cost of the care if you see a doctor who is not in our network.

We can help you understand how to get the right care for the right cost. Call Member Services at **866-796-0530**.

Your time matters

How long a wait can you expect for your healthcare appointment? You don't have to guess. Sunshine Health works with providers to set standards for wait times.

- For annual well care, you will be seen within 30 days.
- For routine care, you will be seen within seven days.
- For urgent care, you will be seen within 24 hours.
- Post hospital discharge follow up within seven days.
- In an emergency, you will be seen immediately.

Moms and daughters

Did you know there are tests that save your life? They are called screenings. They look for problems, like cancer, before they become hard to treat.

Talk with your doctor about these four health screenings:

- 1. Pap Test:** Doctors suggest you get this test about every three years starting at age 21. It checks for cervical cancer.
- 2. HIV and STI screenings:** Your doctor may recommend these if you are having sex.
- 3. Mammogram:** This test checks for breast cancer. You should get it every one to two years beginning at age 50. Some women may need to start screenings earlier.
- 4. Colon cancer screening:** Starting at age 50, your doctor will recommend the best screening option for you.

FLU SHOT FACTS

WHO? Everyone over six months of age should get a flu shot. Getting a flu shot is especially important for older adults, pregnant women and breastfeeding mothers.

WHY? Flu shots protect you from the flu. They also help protect your family and your neighbors. Flu shots are safe. They cannot give you the flu.

WHEN? Once a year. Fall is the best time to get the shot. But getting it later in the winter can help, too.

Adults may also obtain a flu shot from a participating network pharmacy.

Call your doctor about getting your flu shot. Or call **866-796-0530** to learn more.

MADRES E HIJAS

¿Sabía usted que existen pruebas que salvan su vida? Se llaman prueba de detección. Detectan problemas como el cáncer antes de que sea difícil tratarlos.

Hable con su médico acerca de estas cuatro pruebas de detección:

- 1. Prueba de Papanicolaou:** Los médicos sugieren realizarse esta prueba cada tres años a partir de los 21 años de edad. Detectan el cáncer de cuello uterino.
- 2. Pruebas de detección de VIH e ITS:** Su médico puede recomendarlas

si mantiene relaciones sexuales.

- 3. Mamograma:** Esta prueba detecta el cáncer de seno. Debe realizársela cada uno o dos años a partir de los 50 años de edad. Es probable que algunas mujeres deban comenzar con las pruebas de detección antes.
- 4. Pruebas de detección de cáncer de colon:** A partir de los 50 años de edad, su médico le recomendará la mejor opción de pruebas de detección para usted.

Datos sobre la vacuna contra la gripe

¿QUIÉN? Todos aquellos que tengan más de seis meses de edad deben recibir una vacuna contra la gripe. Recibir una vacuna contra la gripe es especialmente importante para los adultos mayores, para las mujeres embarazadas y para las madres en período de amamantamiento.

¿POR QUÉ? Las vacunas contra la gripe lo protegen contra la gripe. También protegen a su familia y a sus vecinos. Las vacunas contra la gripe son

seguras. No pueden contagiarle la gripe.

¿CUÁNDO? Una vez al año. El otoño es el mejor momento para recibir la vacuna. Pero recibirla en el invierno también puede ayudar.

Los adultos también puede recibir una vacuna contra la gripe de una farmacia de la red.

Llame a su médico y pregunte por la vacuna contra la gripe. O llame al **866-796-0530** para obtener más información.

Su tiempo importa

¿Cuánto tiempo de espera tiene que esperar para obtener su cita atención médica? No tiene que adivinar. Sunshine Health trabaja con proveedores para establecer estándares para los tiempos de espera.

- En el caso de atención de bienestar, lo atenderán dentro de un plazo de 30 días.
- En el caso de atención de rutina, lo atenderán dentro de un plazo de siete días.
- En el caso de atención de urgencia, lo atenderán dentro de un plazo de 24 horas.
- Seguimiento de alta pos-hospitalaria en un plazo de siete días.
- En el caso de una emergencia, lo atenderán de inmediato.

CÓMO OBTENER LA ATENCIÓN APROPIADA

Su PCP proporciona pruebas de detección preventivas y para cuidados crónicos, atención de bienestar, derivaciones y educación sobre cómo llevar un estilo de vida saludable.

Las salas de emergencias son para emergencias, tales como huesos rotos, dolor de pecho agudo, intoxicaciones, sobredosis de drogas, hemorragias que no se detienen o si está embarazada y en trabajo de parto, etc. Si puede, o si no está seguro, llame a su PCP antes de ir. Su PCP le indicará qué hacer.

La atención de urgencia no es

atención de emergencia. Se necesita cuando tiene una lesión o enfermedad que debe ser tratada dentro de las 48 horas. Por lo general no representa un riesgo para la vida, pero no puede esperar a una consulta con su PCP.

También puede comunicarse con NurseWise, nuestra línea de asesoría médica durante las 24 horas llamando al **866-796-0530**, TDD/TTY **800-955-8770**.

Cuando esté lejos de casa y necesite atención de emergencia, usted no necesita una aprobación. Simplemente comuníquese al médico

lo que sucedió tan pronto como sea posible. Si usted tiene un problema urgente, acuda a una clínica de atención urgente.

Cuando esté en casa, usted debe ver a un médico de la red. Los médicos de la red tienen un contrato con Sunshine Health. Es posible que tenga que pagar la totalidad del costo de la atención si consulta a un médico que no pertenece a la red.

Podemos ayudarle a entender cómo obtener la atención apropiada por el costo apropiado. Llame a Servicios para miembros al **866-796-0530**.

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

Health or wellness or prevention information

Published by Manifest 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. 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 contact 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, © 2015. 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.



FLC_H

FL-SHP-HMFALL-Q4_15

We can help

Call Member Services if you need a paper copy of your Member Handbook or anything on our website. We can also help you find a doctor or get a ride to your appointments. Call Sunshine Health at **866-796-0530**.

Visit us online to learn more about health and your health plan. Find the Member Handbook, our Health Library and more. Go to **www.sunshinehealth.com**.



PODEMOS AYUDAR

Llame a Servicios para miembros si necesita una versión impresa de su Manual para miembros o cualquier otra información en nuestro sitio web. También podemos ayudarle a encontrar un médico o conseguir transporte a sus citas. Llame a Sunshine Health al **866-796-0530**.

Visítenos en línea para obtener más información sobre salud y su plan médico. Encuentre el Manual para miembros, nuestra Biblioteca de salud y más. Visite **www.sunshinehealth.com**.

ANOTHER OPINION

Are you getting medical care? Then you have the right to a second opinion. Find another network provider. Discuss your treatment.

Can't find another doctor? We can help you. Call Sunshine Health at **866-796-0530** to get a second opinion.

Otra opinión

¿Va a recibir atención médica? Entonces tiene el derecho a una segunda opinión. Encuentre otro proveedor de la red. Hable sobre su tratamiento.

¿No puede encontrar a otro médico? Podemos ayudarle. Llame a Sunshine Health al **866-796-0530** para obtener una segunda opinión.