



---

Orientación a los miembros del plan especializado en enfermedades mentales graves (SMI, por sus siglas en inglés)

# ¡Bienvenido a Sunshine Health!

## ¡Estamos aquí para ayudarlo!

Nuestro objetivo es ayudar a nuestros miembros a tomar el control de cada parte de su salud. Nos centramos en el miembro por completo, a través de un enfoque basado en el equipo, que incluye proveedores de atención médica y del comportamiento, médicos autorizados y farmacéutas; le ayudaremos a coordinar los servicios de apoyo conductual, médico, farmacéutico y social que son fundamentales para una buena salud.



# Nuestras creencias

- Tratamos a la persona completamente, no solo la parte física.
- Tratamos a las personas con amabilidad, respeto y dignidad para que puedan tomar decisiones saludables.
- Tenemos la responsabilidad de eliminar las barreras y hacer que sea sencillo sentirse, mantenerse y estar bien.
- Creemos que las asociaciones locales permiten una atención médica significativa y accesible.
- Sabemos que las personas más sanas crean familias y comunidades más dinámicas.



# Salones de bienvenida

## ✚ REGIÓN 1

### Condado de Escambia

2620 Creighton Road, Suite 401  
Pensacola, FL 32504  
1-850-473-2801

## ★ REGIÓN 2

### Condado de Leon

2525 S. Monroe St., Unit 1  
Tallahassee, FL 32301  
1-850-523-4301

## ▶ REGIÓN 3

### Condado de Marion

2724 NE 14th St.  
Ocala, FL 34470  
1-352-840-1102

## ■ REGIÓN 4

### Condado de Duval

5115 Normandy Blvd., Unit 1  
Jacksonville, FL 32205  
1-904-348-5267

## ☀ REGIÓN 5

### Condado de Pasco

5035 US Hwy. 19  
New Port Richey, FL 34652  
1-727-834-2301

## 🏠 REGIÓN 6

### Condado de Hillsborough

200 West Waters Avenue  
Tampa, FL 33604  
1-813-470-5651

## REGIÓN 7

### Condado de Orange

6801 W Colonial Drive, Suite E  
Orlando, FL 32818  
1-407-253-7602

## ▲ REGIÓN 8

### Condado de Lee

4901 Palm Beach Boulevard, Suite 80  
Fort Myers, FL 33905  
1-239-690-5722

## ★ REGIÓN 9

### Condado de Palm Beach

4278 Okeechobee Blvd.  
West Palm Beach, FL 33409  
1-561-337-3564

## □ REGIÓN 10

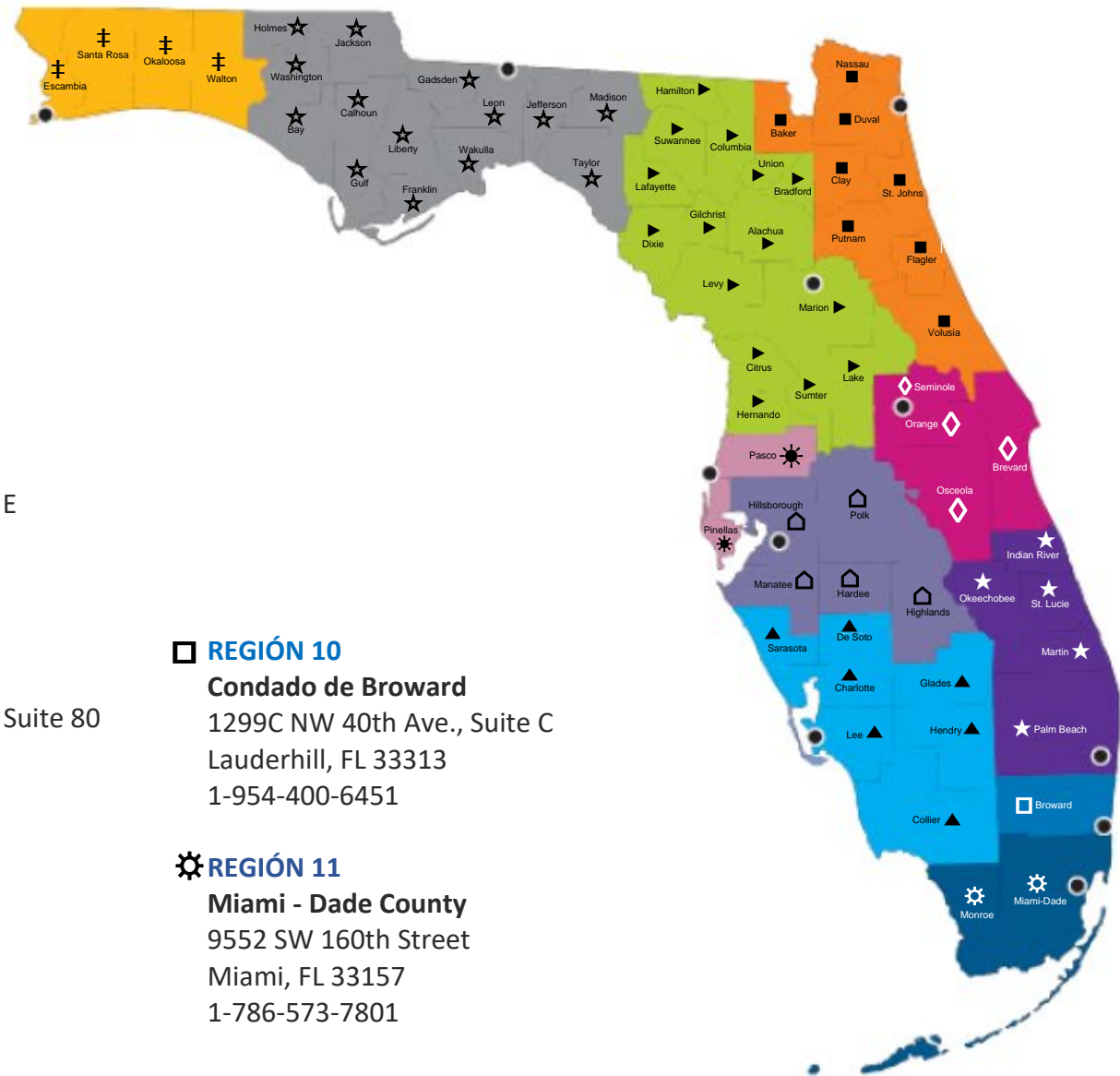
### Condado de Broward

1299C NW 40th Ave., Suite C  
Lauderhill, FL 33313  
1-954-400-6451

## ⚙ REGIÓN 11

### Miami - Dade County

9552 SW 160th Street  
Miami, FL 33157  
1-786-573-7801



# Comenzando



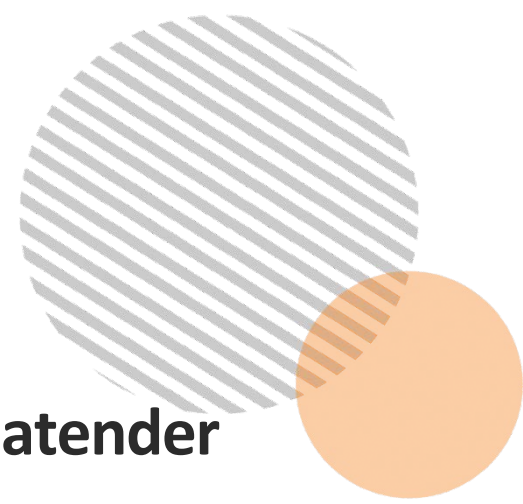
## ¡Para nosotros es importante saber de usted!

- Cree una cuenta en línea. Puede gestionar sus beneficios, seleccionar o cambiar su proveedor de atención primaria, comunicarse con un representante del plan, ver los reclamos y mucho más.
- Complete una evaluación de salud, la cual está disponible en su cuenta privada en línea.
- Si está embarazada, rellene un formulario de notificación de embarazo. Esto ayuda a proporcionar todo el apoyo que necesita para tener un embarazo y un bebé sanos.



Puede tener acceso a esta información en su cuenta en línea en [SunshineHealth.com/login](https://SunshineHealth.com/login)

# Gran red de proveedores



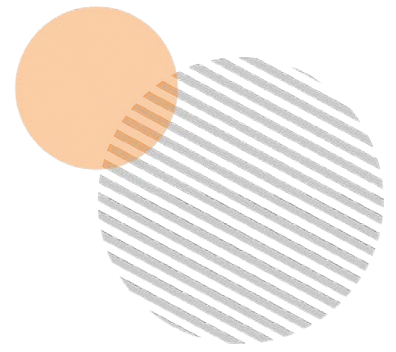
**Una mejor atención médica comienza con el médico adecuado.**

**Disponemos de una amplia red de proveedores de salud mental para atender sus necesidades.**

- Los miembros pueden buscar proveedores utilizando nuestra herramienta Buscar un proveedor en [FindAProvider.SunshineHealth.com](https://www.sunshinehealth.com/FindAProvider).
- Visite nuestro Directorio de Proveedores en [SunshineHealth.com/Members/SMI/Find-A-Doctor](https://www.sunshinehealth.com/Members/SMI/Find-A-Doctor). Contiene una lista de médicos, hospitales y otros profesionales médicos que están a su disposición.
- Elija o cambie de proveedor en su cuenta privada en línea en [SunshineHealth.com/login](https://www.sunshinehealth.com/login).

**¿Necesita ayuda para encontrar un proveedor? Llámenos al 1-866-796-0530 (teléfono de texto: 1-800-955-8770). Nuestro equipo puede ayudarlo a encontrar un proveedor para sus servicios de salud mental.**

# Gestión del cuidado



## Los gestores de atención de SMI están capacitados para entender los retos únicos a los que se enfrenta.

Los gestores de atención coordinan la atención y los servicios para usted, como por ejemplo:

- Acceso a médicos de comportamiento, clínicos, licenciados y farmacéutas
- Acceso a servicios críticos para la buena salud
- Proporcionan orientación a través del sistema de atención médica
- Las enfermeras y los trabajadores sociales trabajan con usted y sus médicos
- Identifican las necesidades y encuentran los recursos disponibles
- Ayudan a programar las consultas médicas, así como las pruebas médicas y los procedimientos
- También ayudan con los servicios sociales, de desarrollo y de comportamiento



Los miembros del Plan de Especialidades de SMI tendrán un gestor de atención de SMI asignado disponible para ayudarlos.

# Beneficios expandidos

- Transporte sin emergencia
- Servicios quiroprácticos
- Servicio de acupuntura
- Terapia de masajes
- Programa de celular
- Terapia con mascotas/arte/equinos
- Comidas a domicilio
- Ayuda limitada a la vivienda



Puede encontrar una descripción de todas los beneficios y de los beneficios ampliados en [SunshineHealth.com](https://www.sunshinehealth.com).





# En lugar de servicios de salud

- Hospitalización parcial
- Programa intensivo para pacientes externos
- Servicios comunitarios de apoyo
- Crisis móvil
- Desintoxicación subaguda
- Desintoxicación ambulatoria
- Residencia de corta duración para adultos con trastornos por consumo de sustancias
- Terapia multisistémica



# Lista de medicamentos preferidos (PDL, por sus siglas en inglés)



**Sunshine Health cubre los medicamentos que su médico puede prescribirle para su buena salud.**

- Estos medicamentos aparecen en la PDL, que incluye medicamentos de marca y genéricos.
- Su médico utilizará la PDL para elegir el mejor medicamento para su tratamiento.
- Los médicos y farmacéutas revisan esta lista regularmente para asegurarse de que solo los medicamentos más seguros y eficaces estén en ella.
- Cubrimos los medicamentos inyectables de acción prolongada sin necesidad de autorización previa.
- Su gestor de casos puede ayudarlo a coordinarse con su médico y farmacéutico. Lo ayudarán a gestionar y asegurarse de que cumple con la toma de sus medicamentos.



Visite [SunshineHealth.com](https://SunshineHealth.com) para revisar la lista de medicamentos preferidos(PDL).

# Beneficio de venta libre



## **Sunshine Health cubre los productos de salud y bienestar de venta libre.**

- Los hogares de Sunshine Health reciben \$35 al mes para pedir artículos de salud de uso cotidiano.
- Los \$35 se aplican a cada cabeza de familia. No son \$35 por cada miembro familiar.
- Debe utilizar los \$35 en el mes en que los recibe. No se transfieren al mes siguiente.



Visite [cvs.com/otchs/sunshinehealthmma](https://cvs.com/otchs/sunshinehealthmma) para ordenar artículos de venta libre.

# ¡Asignación mensual para artículos de venta libre!

**Los miembros pueden comprar productos de salud y bienestar fácilmente sin prescripción médica mediante:**

- Pedir artículos a través del CVS OTCHS en línea.
- El envío es gratuito para pedidos por teléfono. Llame al 1-888-262-6298 de lunes a viernes, de 9 a.m. a 8 p.m., hora local.
- Comprar artículos en tiendas CVS seleccionadas en persona. Consulte el localizador de tiendas o llame al OTCHS 1-888-628-2770 (teléfono de texto: 711) para encontrar la tienda más cercana [cvs.com/otchs/cms/storelocator](https://www.cvs.com/otchs/cms/storelocator).



Visite [cvs.com/otchs/sunshinehealthmma](https://www.cvs.com/otchs/sunshinehealthmma) para conocer más.

# Programa de recompensas **My health pays**<sup>®</sup>

**Gane recompensas en dólares con su tarjeta prepagada My Health Pays<sup>®</sup> Visa<sup>®</sup>\*\* por tomar decisiones saludables.**

Obtenga recompensas en dólares de My Health Pays<sup>®</sup> por tomar decisiones saludables. Las formas de ganar incluyen obtener una vacuna contra la gripe o un examen de salud. Gaste sus recompensas en artículos de uso diario en Walmart<sup>®</sup>. También puede gastarlos en necesidades como el alquiler y los servicios públicos.\*\*



## How do we participate?



Es muy fácil. Ingrese a nuestro portal seguro para miembros y siga los pasos para configurar una cuenta. [SunshineHealth.com/login](https://SunshineHealth.com/login)



Visite la página web del Programa de Recompensas en [SunshineHealth.com/SMI-Rewards](https://SunshineHealth.com/SMI-Rewards)

\*\*Esta tarjeta no puede utilizarse para comprar alcohol, tabaco o armas de fuego.

# Servicios de transporte

## ¡Podemos ayudarlo a llegar a su cita!

- Sunshine Health contrata a ModivCare para las necesidades de transporte de los miembros de Medicaid.
- Revise estas preguntas frecuentes en [SunshineHealth.com/SMI-transportation](https://SunshineHealth.com/SMI-transportation).



Llame al 1-877-659-8420 para reservar entre las 8 a.m. y las 5 p.m. de lunes a viernes (teléfono de texto: 1-866-288-3133). Las solicitudes deben hacerse con 24 horas de antelación. Llame al 1-877-659-8421 para obtener asistencia en tiempo real (Where's My Ride).



---

# Recursos del miembro

---

# Línea de crisis de salud mental 24 horas



**Ayudamos a los miembros en crisis de salud conductual con la Línea de Crisis de Salud Conductual.**

- Línea de crisis de salud conductual 24 horas: **1-866-796-0530 (teléfono de texto 1-800-955-8770), pulse 1 para el miembro y, a continuación, pulse \***
- Una persona capacitada escuchará el problema y ayudará a decidir la mejor manera de solucionarlo.
- A quienes sufran emergencias médicas se les pide que llamen al 911 o acudan a cualquier servicio de urgencias.
- Recuerde también que la **Línea de Vida de Suicidio y Crisis 988** es como el 911, pero es el 988. Marque el 988 para obtener apoyo confidencial y gratuito, las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año, de un consejero capacitado en salud mental, consumo de sustancias o crisis suicidas.



# La ayuda que necesita a cualquier hora, de día o de noche!

**La Línea de Asesoría de Enfermería 24 horas es un servicio gratuito que comunica a los miembros con una enfermera profesional para:**

- Encontrar un doctor
- Saber dónde acudir para recibir atención médica
- Obtenga respuestas a sus preguntas de salud



Puede llamar a la Línea de Asesoría de Enfermería, que funciona las 24 horas del día, al 1-866-796-0530 (teléfono de texto 1-800-955-8770).



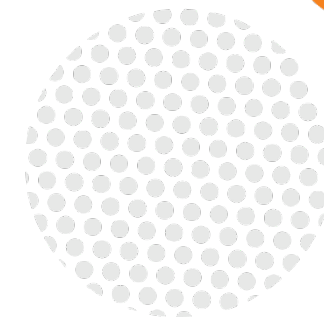
# Asistencia a la comunicación

**Si no habla inglés, utiliza una silla de ruedas, es ciego o tiene problemas de audición o comprensión, podemos ayudarlo.**

**Le proporcionamos esta ayuda sin ningún costo. Contamos con:**

- Personas que nos ayudan a hablar con usted en su idioma.
- Servicio de Retransmisión de Telecomunicaciones, que ayuda a las personas que tienen problemas para oír o hablar a hacer llamadas telefónicas. Llame al 711 e indíqueles el número de teléfono de nuestros Servicio al Miembro (1-866-796-0530). Ellos lo comunicarán con nosotros.
- Información y materiales en letra grande, audio (sonido) y braille.
- Ayuda para agendar o acudir a las citas.
- Nombres y direcciones de proveedores especializados en su discapacidad.

# Base de datos de recursos comunitarios



**A veces necesitas ayuda más allá de la atención médica.  
Hacemos que encontrar ayuda sea fácil.**

- La base de datos de recursos comunitarios comunica a los miembros y cuidadores necesitados con programas y ayudas locales.
- La base de datos facilita programas comunitarios a las personas con necesidades sociales y a las que ayudan a otras.
  - ✓ Asistencia alimentaria
  - ✓ Grupos de apoyo
  - ✓ Educación y capacitación
  - ✓ Vivienda y servicios públicos
  - ✓ Ayuda financiera



- Nuestra línea de ayuda de **Conexiones con la Comunidad** puede comunicarlo con una amplia gama de servicios. **Disponible para todos**, ¡no solo para los miembros!
- Llame al **1-866-775-2192 (teléfono de texto 711)**, de lunes a viernes de 9 a.m. a 6 p.m.



Visite la base de datos de recursos comunitarios en: [CommunityResources.SunshineHealth.com](https://CommunityResources.SunshineHealth.com)

# Quejas y reclamos

**Estamos aquí para resolver los problemas o preocupaciones con sus servicios o atención.**

- **Quejas:** llame a Servicios al Miembro. Intentaremos resolver el problema en un día laborable.
- **Reclamos:** puede escribirnos o llamarnos en cualquier momento. Revisaremos su queja y le enviaremos una carta con nuestra decisión en un plazo de 90 días. Los reclamos clínicamente urgentes recibirán una respuesta en un plazo de 72 horas. Si necesitamos más tiempo para resolver su queja, le enviaremos una carta con nuestros motivos y le informaremos de sus derechos si no está de acuerdo.

## Información de contacto:

**Teléfono:** 1-866-796-0530  
(teléfono de texto 1-800-955-8770)

## Dirección postal:

Sunshine Health  
P.O. Box 459087  
Fort Lauderdale, FL 33345-9087

**Fax:** 1-866-534-5972

**Correo electrónico:** [Sunshine\\_Appeals@centene.com](mailto:Sunshine_Appeals@centene.com)

# Apelaciones

**Si no está de acuerdo con una decisión que hemos tomado sobre sus servicios, puede solicitar un recurso.**

- **Apelaciones:** Escribanos o llámenos, y haga un seguimiento por escrito, en un plazo de 60 días desde nuestra decisión sobre sus servicios. Pida que sus servicios continúen dentro de los 10 días siguientes a la recepción de nuestra carta, si es necesario. Considere que pueden aplicarse algunas normas.
- Le enviaremos una carta en un plazo de cinco días hábiles para informarle que hemos recibido su apelación, así como para ayudarlo a rellenar cualquier formulario.
- Revisaremos su apelación y le enviaremos una carta en un plazo de 30 días para responderle.

#### Información de contacto:

**Teléfono:** 1-866-796-0530  
(teléfono de texto 1-800-955-8770)

#### Dirección postal:

Sunshine Health  
P.O. Box 459087  
Fort Lauderdale, FL 33345-9087

**Fax:** 1-866-534-5972



# Apelaciones expeditas

**Si cree que esperar 30 días pondrá en peligro su salud, puede solicitar una apelación expedita o “rápida”.**

- **Apelación expedita o “rápida”:** escríbanos o llámenos dentro de los 60 días siguientes a nuestra decisión sobre sus servicios.
- Le daremos una respuesta en un plazo de 48 horas después de recibir su solicitud.
- Lo llamaremos el mismo día si no estamos de acuerdo en que necesita una apelación rápida y le enviaremos una carta en un plazo de dos días.

#### Información de contacto:

**Teléfono:** 1-866-796-0530 (teléfono de texto 1-800-955-8770)

#### Dirección postal:

Sunshine Health

P.O. Box 459087

Fort Lauderdale, FL 33345-9087



# Derechos de audiencia y revisión del Estado

**Si no está de acuerdo con nuestra decisión de apelación, puede solicitar una audiencia justa de Medicaid.**

- **Audiencia justa de Medicaid:** si usted es miembro de Medicaid y no está satisfecho con nuestra decisión de apelación, tiene 120 días después de recibir la carta de decisión final para solicitar una audiencia justa de Medicaid. Escriba a la Oficina de Audiencias Justas de la Agencia para la Administración del Cuidado de la Salud. Puede pedirnos una copia de su historial médico. También puede pedir que sus servicios continúen dentro de los 10 días siguientes a la recepción de nuestra carta, si es necesario. Considere que pueden aplicarse algunas normas. Le proporcionaremos el transporte a su audiencia, si es necesario.
- **Revisión estatal de MediKids:** si usted es padre o tutor de un miembro de MediKids y no está satisfecho con nuestra decisión de apelación, tiene 30 días después de recibir la carta de decisión final para solicitar una revisión estatal. En cualquier caso, puede escribir o llamar a la Agencia para la Administración de la Atención Médica.

**Debe terminar el proceso de apelación antes de tener una audiencia justa de Medicaid.**

# Fraude, desperdicio o abuso

**Nos tomamos muy en serio los informes sobre el uso incorrecto de los fondos de Medicaid de Florida. Esto se llama desperdicio, fraude o abuso.**

- Para reportar sospechas de fraude, desperdicio, abuso o negligencia en los programas de Medicaid, use una de las siguientes vías:
  - Línea directa de quejas del consumidor de la AHCA: 1-888-419-3456
  - Oficina del Fiscal General de Florida: 1-866-966-7226
  - Oficina de Integridad del Programa de Medicaid de Florida: 1-850-412-4600
- Puede llamar a la línea directa anónima y confidencial de Sunshine Health al 1-866-685-8664 o comunicarse con el Responsable de Cumplimiento al 1-866-796-0530 para denunciar posibles fraudes, desperdicios o abusos. También puede enviar un correo electrónico a [Compliancefl@centene.com](mailto:Compliancefl@centene.com)



# Denunciar los abusos, la negligencia y la explotación de las personas

**Si cree que lo están maltratando o descuidando, puede llamar a la línea de atención a los malos tratos al 1-800-96-ABUSE (1-800-962-2873) o al teléfono de texto al 1-800-955-8771.**

También puede llamar a la línea directa si sabe de otra persona a la que están maltratando.

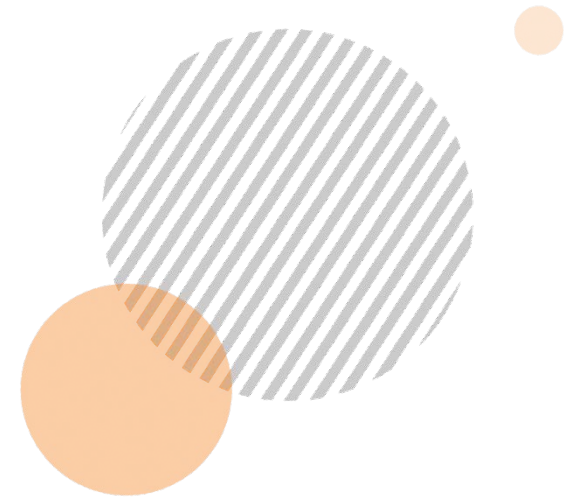
# Mantener su elegibilidad y servicios

**Usted está obligado a recertificar su elegibilidad para Medicaid cada año con el Departamento de Niños y Familias (DCF, por sus siglas en inglés). Si no lo hace, puede perder sus beneficios de Sunshine Health.**

**El gestor de casos que se le asignó estará encantado de ayudarlo.**

El DCF le enviará una carta cuando sea el momento de hacerlo. Esta carta le dirá lo que tiene que hacer. Asegúrese de proporcionar toda la documentación que se requiere, incluyendo:

- Número de Seguro Social
- Información de ingresos
- Gastos mensuales
- Facturas de servicios
- Talones de pago, manutención de los hijos, detalles de la cuenta bancaria y otros seguros que tenga a través de su trabajo



# Mantener su elegibilidad y servicios

**Si pierde la cobertura, o si necesita volver a certificarse, puede renovarla de dos maneras:**

- Entre en la página web de DCF Access en [myflorida.com/accessflorida](https://myflorida.com/accessflorida)
- Llame al centro de llamadas del DCF Access al 1-866-762 (teléfono de texto 1-800-955-8771)
- Visite un socio del DCF en su área; puede encontrar ubicaciones por:
  - Visitando el sitio web de DCF Access
  - Llamando al Centro de Atención al Cliente del DCF
- Si pierde su elegibilidad, lo eliminaremos de nuestro plan. Si la recupera en un plazo de 180 días, volverá a estar con nosotros.

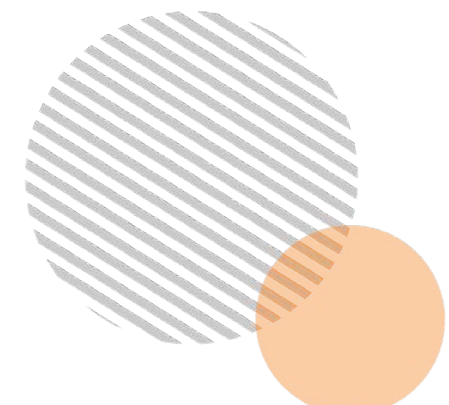
# Mantener su elegibilidad y servicios

**Si hay un cambio importante en su vida, infórmenos a nosotros y a estos organismos:**

- Departamento de Niños y Familias (DCF) o
- Administración del Seguro Social (SSA)

**Un cambio de vida importante podría ser si usted...**

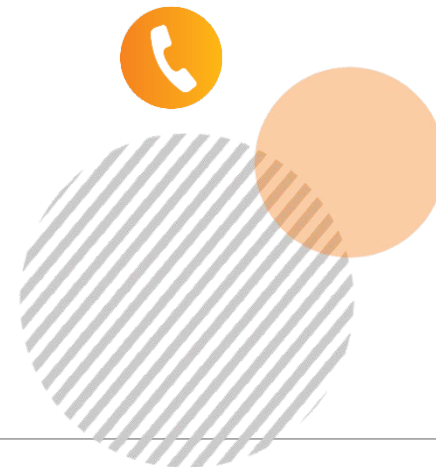
- Mudarse
- Iniciar en un nuevo empleo o tener un cambio de ingreso
- Tener un seguro médico de otra compañía
- Casarse o divorciarse
- Tener un bebé o adoptar a un niño
- Experimentar la muerte de su cónyuge o hijo(a)



# ¿Alguna pregunta? ¡Llámenos!

**¡Nuestros representantes del Servicios al Miembro están a una llamada de distancia!**

- Puede llamarnos al **1-866-796-0530** (teléfono de texto **1-800-955-8770**)
- Disponible las 24 horas al día



# Recursos útiles

- [Manual de miembro](#)
- [Inicio de sesión seguro en el portal para miembros](#)
- [Boletines para miembros](#)
- [Catálogo OTC](#)
- [Servicios de transporte para miembros](#)
- [Contactos clave](#)



Visítenos en línea en [SunshineHealth.com/SMI](https://SunshineHealth.com/SMI).

# Descargo de responsabilidad

Sunshine Health provides free aids and services to people with disabilities, such as qualified sign language interpreters, written information in other formats (large print, audio, accessible electronic and other formats), and free language services to people whose primary language is not English, such as qualified interpreters and information written in other languages.

This information is available for free in other languages. Please contact Member Services at 1-866-796-0530, TTY 1-800-955-8770 Monday through Friday, 8 a.m. to 8 p.m.

Esta información está disponible en otros idiomas de manera gratuita. Comuníquese con nuestro número de servicio al cliente al 1-866-796-0530, TTY 1-800-955-8770 de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m.

Si oumenm, oubley on moun w ap ede, gen kesyon nou ta renmen poze sou Sunshine Health, ou gen tout dwa pou w jwenn èd ak enfòmasyon nan lang manman w san sa pa koute w anyen. Pou w pale avèk yon entèprèt, sonnen nimewo 1-866-796-0530 (TTY 1-800-955-8770).

Nếu quý vị, hay người mà quý vị đang giúp đỡ, có câu hỏi về Sunshine Health, quý vị sẽ có quyền được giúp và có thêm thông tin bằng ngôn ngữ của mình miễn phí. Để nói chuyện với một thông dịch viên, xin gọi 1-866-796-0530 (TTY 1-800-955-8770).

---

¿Preguntas?

---