



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.

Call SilverSummit Healthplan or go online to SilverSummitHealthplan.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 pueden correr los adolescentes, como el consumo de drogas.

Para obtener más información sobre las vacunas que su hijo necesita, llame a SilverSummit Healthplan o visite el sitio web SilverSummitHealthplan.com.



How to file an appeal or grievance

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

SilverSummit Healthplan 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 SilverSummit Healthplan. 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.

Review your member handbook or call Member Services at **1-844-366-2880** to learn more.

Do you know what's 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 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 our UM team at **1-844-366-2880** 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 **1-844-804-6086**, Relay **711** for telephone text help.

Choose a primary care doctor (PCP) today, so you can get care when you need it.

Visit [SilverSummitHealthplan.com](https://www.silversummithealthplan.com) to search our provider directory. Questions?

Call us at **1-844-366-2880** and we can help you find one.

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 [SilverSummitHealthplan.com](https://www.silversummithealthplan.com) or call Member Services and request a copy of the Privacy Notice.





Cómo presentar una apelación o una queja

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

SilverSummit Healthplan le enviará una carta si decidimos denegar o detener un servicio. Si no está de acuerdo con una decisión sobre la cobertura, puede presentar una apelación. Una apelación es una solicitud para cambiar una decisión que SilverSummit Healthplan 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. Revise su manual para miembros o llame a Servicios para Miembros al **1-844-366-2880** para obtener más información.

¿Sabe lo 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. La UM puede consultar sus registros de salud y hablar con su médico.

Sin embargo, 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 necesita, cuando lo necesite.

Si tiene preguntas, llame a nuestro equipo de UM al **1-844-366-2880**.

Además del inglés, ¿habla otro idioma? Tenemos servicios de traducción para ayudarle. ¿Tiene problemas para escuchar? Llame al **1-844-804-6086** o al retransmisor **711** para obtener ayuda telefónica o por mensajería de texto.

Protegemos su privacidad

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

Puede leer la notificación de privacidad completa en su manual para miembros, en nuestro sitio web **SilverSummitHealthplan.com** o llame a Servicios para Miembros y solicite una copia de la notificación de privacidad.

Elija un médico de atención primaria (primary care doctor, PCP) hoy, para que pueda recibir atención cuando la necesite.

Visite **SilverSummitHealthplan.com** para buscar nuestro directorio de proveedores. ¿Preguntas? Llámenos al **1-844-366-2880** y podremos ayudarlo a encontrar uno.



SILVERSUMMIT HEALTHPLAN
2500 N. Buffalo Drive, 2nd Floor
Las Vegas, Nevada 89128
1-844-366-2880
SilverSummitHealthplan.com

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

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. © 2018. Todos los derechos reservados. Ningún material de esta publicación puede ser reproducido en su totalidad o en parte, sin el permiso expreso y por escrito de la editorial. La información en esta publicación es para complementar las recomendaciones de su proveedor de atención médica, no para sustituirlas. Consulte a su médico antes de realizar cambios drásticos en su estilo de vida o régimen de atención médica. Manifest no avala ni da garantías con respecto a cualquiera de los productos y servicios que se incluyen en esta publicación o en sus artículos.



We are here **to help**

SilverSummit Healthplan can help you with many things. We can help you:

- Get a paper copy of anything on our website, **SilverSummitHealthplan.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 Member Services at **1-844-366-2880** to see how we can help you. You can also check our website for information.

Estamos aquí para ayudarle

SilverSummit Healthplan puede ayudarle con muchas cosas. Podemos ayudarle a:

- Obtener una versión impresa de cualquier cosa en nuestro sitio web, **SilverSummitHealthplan.com**
- Obtener 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 Servicios para Miembros al **1-844-366-2880** para poder ayudarle. También puede visitar nuestro sitio web para obtener información.

Statement of Non-Discrimination

SilverSummit Healthplan complies with applicable Federal civil rights laws and does not discriminate on the basis of race, color, national origin, age, disability, or sex.

SilverSummit Healthplan does not exclude people or treat them differently because of race, color, national origin, age, disability, or sex.

SilverSummit Healthplan:

- Provides free aids and services to people with disabilities to communicate effectively with us, such as:
 - Qualified sign language interpreters
 - Written information in other formats (large print, audio, accessible electronic formats, other formats)
- Provides free language services to people whose primary language is not English, such as:
 - Qualified interpreters
 - Information written in other languages

If you need these services, contact SilverSummit Healthplan at 1-844-366-2880 (TTY/TDD 1-844-804-6086).

If you believe that SilverSummit Healthplan has failed to provide these services or discriminated in another way on the basis of race, color, national origin, age, disability, or sex, you can file a grievance with:

Grievance and Appeals Coordinator
SilverSummit Healthplan
2500 North Buffalo Drive, Suite 250
Las Vegas, NV 89128
1-844-366-2880
(TTY/TDD 1-844-804-6086)
Fax 1-855-742-0125

You can file a grievance in person or by mail, fax, or email. If you need help filing a grievance, SilverSummit Healthplan is available to help you.

You can also file a civil rights complaint with the U.S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights electronically through the Office for Civil Rights Complaint Portal, available at <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, or by mail or phone at:

U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue SW.
Room 509F, HHH Building
Washington, DC 20201
1-800-368-1019, 800-537-7697 (TDD)

Complaint forms are available at <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

Marketplace Plan: 1-866-263-8134 (TTY/TDD 1-855-868-4945)

Medicaid Plan: 1-844-366-2880 (TTY/TDD 1-844-804-6086)

English: Language assistance services, auxiliary aids and services, and other alternative formats are available to you free of charge. To obtain this, please call the number above.

Español (Spanish): Servicios de asistencia de idiomas, ayudas y servicios auxiliares, y otros formatos alternativos están disponibles para usted sin ningún costo. Para obtener esto, llame al número de arriba.

Tagalog (Tagalog): Mayroon kang makukuhang libheng tulong sa wika, auxiliary aids at mga serbisyo, at iba pang mga alternatibong format. Upang makuha ito, mangyaring tawagan ang numerong nakasulat sa itaas.

简体中文(Chinese): 可以免费为您提供语言协助服务、辅助用具和服务以及其他格式。如有需要, 请拨打上述电话号码。

한국어(Korean): 언어 지원 서비스, 보조적 지원 및 서비스, 기타 형식의 자료를 무료로 이용하실 수 있습니다. 이용을 원하시면 상기 전화번호로 연락해 주십시오.

Tiếng Việt (Vietnamese): Các dịch vụ trợ giúp ngôn ngữ, các trợ cụ và dịch vụ phụ thuộc, và các dạng thức thay thế khác hiện có miễn phí cho quý vị. Để có được những điều này, xin gọi số điện thoại nêu trên.

አማርኛ (Amharic):- ከክፍያ ላይ የቋንቋ ድጋፍ አገልግሎቶች፣ ተቀጽላ እርዳታዎች እና አገልግሎቶች፣ እና ሌሎች አማራጭ ቅርጾች ያገኛሉ። ይህን ለማግኘት እባክዎን ከላይ ባለው ቁጥር ይደውሉ።

ไทย (Thai): บริการช่วยเหลือด้านภาษา อุปกรณ์และบริการเสริม รวมทั้งรูปแบบทางเลือกอื่น ๆ มีให้ท่านใช้ได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย หากต้องการขอรับบริการเหล่านี้ กรุณาติดต่อทางโทรศัพท์ที่หมายเลขข้างต้น

日本語 (Japanese): 言語支援サービス、補助器具と補助サービス、その他のオプション形式を無料でご利用いただけます。ご利用をお考えの方は、上記の番号にお電話ください。

العربية (Arabic): خدمات المساعدة اللغوية والمعينات والخدمات الإضافية وغيرها من الأشكال البديلة متاحة لك مجاناً. للحصول عليها، يرجى الاتصال بالرقم أعلاه.

Русский язык (Russian): Вам могут быть бесплатно предоставлены услуги по переводу, вспомогательные средства и услуги, а также материалы в других, альтернативных, форматах. Чтобы получить их, позвоните, пожалуйста, по указанному выше номеру телефона.

Français (French): Des services gratuits d'assistance linguistique, ainsi que des services d'assistance supplémentaires et d'autres formats sont à votre disposition. Pour y accéder, veuillez appeler le numéro ci-dessus.

فارسي (Persian): خدمات ترجمه، حمایت های؛ خدمات کمکی و سایر انواع دیگر به صورت رایگان در اختیار شما قرار می گیرند. برای به دست یابی به این خدمات، لطفاً با شماره تلفن بالا تماس بگیرید.

Samoan (Samoan): Auaunaga e lagolago i lau gagana, auaunaga fesoasoani atu, ma isi auaunaga e maua fua atu e leai se totogi. Pe a mana'omia ia auaunaga, vili le numera o loo tāua i luga.

Deutsch (German): Sprachunterstützung, Hilfen und Dienste für Hörbehinderte und Gehörlose sowie weitere alternative Formate werden Ihnen kostenlos zur Verfügung gestellt. Um eines dieser Serviceangebote zu nutzen, wählen Sie die o. a. Rufnummer.

Ilokano (Ilocano): Makaala kayo iti libre nga tulong para iti serbisyo nga kasapulan maipanggep iti lengguwahe, dadduma nga tulong ken serbisyo, umawag kayo laeng iti numero nga adda iti ngato.