



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 Nebraska Total Care or go online to **NebraskaTotalCare.com** to learn more about the vaccines your child needs.

Mantener saludables a los niños

Los niños no tienen que estar enfermos para acudir al médico. Su hijo(a) debe hacerse una revisión de rutina cada año.

El médico se asegurará de que su hijo(a) esté saludable y al día con sus vacunas. Estas son inyecciones que ayudan a proteger a los niños de enfermedades como la poliomielitis y las paperas.

Es posible que haya que verificar la exposición al plomo de los niños pequeños. La exposición al plomo puede causar problemas de aprendizaje y conducta.

¿Su hijo(a) está en la adolescencia? Deberá hacerse una revisión de rutina para adolescentes. Esta puede incluir una prueba de detección de depresión.

El médico puede hacer preguntas sobre los riesgos que los adolescentes pueden correr, como consumir drogas.

Llame a Nebraska Total Care o visite **NebraskaTotalCare.com** para aprender más sobre las vacunas que necesita su hijo(a).



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 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 our UM team at **1-844-385-2192** 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: **1-844-307-0342**, Relay **711** for telephone text help.

Visit our secure portal!

Visit **NebraskaTotalCare.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.

Nebraska Total Care 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 Nebraska Total Care. 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 **1-844-385-2192**, TTY: **1-844-307-0342**, Relay **711** 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 **NebraskaTotalCare.com** or call Member Services and request a copy of the Privacy Notice.



¿Conoce lo que está cubierto?

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

Nuestro Departamento de Administración de la Utilización (por sus siglas en inglés, UM) le puede informar al respecto. El UM puede consultar sus historiales médicos y hablar con su médico. Las decisiones de UM se basan en:

- Si el servicio es necesario
- Si el servicio funciona bien
- Si el servicio es adecuado para usted

El UM no toma decisiones basadas en motivos financieros. No recompensamos a los médicos o al personal por negar la atención. Deseamos que reciba la atención que necesita, cuando la necesite.

Llame a nuestro equipo de UM al **1-844-385-2192** si tiene alguna pregunta.

¿Habla un idioma que no sea inglés? Tenemos servicios de traducción para ayudarle. ¿Tiene problemas auditivos? Llame al TTY: **1-844-307-0342**, servicio de retransmisión **711** para ayuda con teléfonos de texto.

¡Visite nuestro portal seguro!

Visite **NebraskaTotalCare.com** para registrarse para su cuenta en línea gratuita hoy mismo. Puede obtener acceso a reclamaciones, cambiar su médico primario, reimprimir su tarjeta de ID del plan, ¡y mucho más!

Como presentar una apelación o queja

Su opinión es importante para nosotros. Queremos ayudarle con sus inquietudes.

Nebraska Total Care le enviará una carta si decidimos denegar o detener un servicio. Si no está de acuerdo con una decisión sobre la cobertura, puede enviar una apelación. Una apelación es una solicitud para cambiar una decisión tomada por Nebraska Total Care. Si presenta una apelación, volveremos a revisar la decisión. Puede solicitar una apelación por teléfono, en persona o por escrito.

¿Tiene alguna queja sobre el plan de salud, la atención o un proveedor? Puede presentar una queja para informarnos.

Debe enviar las apelaciones y las quejas dentro de ciertos plazos. Lea su manual para miembros o llame a Servicios para Miembros al **1-844-385-2192**, TTY: **1-844-307-0342**, servicio de retransmisión **711**, para obtener más información.



Protegemos su privacidad

Hacemos todo lo posible para resguardar su información de salud protegida (por sus siglas en inglés, PHI). Por ley, debemos proteger sus registros médicos.

Puede leer el aviso de privacidad completo en su manual para miembros o en nuestro sitio de internet en **NebraskaTotalCare.com**, o llame a Servicios para Miembros y solicite una copia del aviso de privacidad.



We are here **to help**

Nebraska Total Care can help you with many things.

We can help you:

- Get a paper copy of anything on our website, **NebraskaTotalCare.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 **1-844-385-2192**, TTY: **1-844-307-0342**, Relay **711** to see how we can help you. You can also check our website for information.

Estamos aquí para ayudarlo

Nebraska Total Care puede ayudarle con muchas cosas. Podemos ayudarle con lo siguiente:

- Obtener una copia impresa de cualquier parte de nuestro sitio web, **NebraskaTotalCare.com**
- Conseguir traslados para sus citas
- Encontrar a un médico u otro proveedor
- Recibir servicios de lenguaje si no habla inglés
- Obtener una copia de su manual del miembro.
- Obtener información acerca de su salud

Llame a Servicios para Miembros al **1-844-385-2192**, TTY: **1-844-307-0342**, servicio de retransmisión **711** para ver cómo podemos ayudarle. También puede visitar nuestro sitio web para obtener más información.



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 se podrá reproducir, de manera total o parcial, sin la autorización expresa y por escrito del editor. La información de esta publicación pretende complementar (y no sustituir) las recomendaciones de su proveedor de atención médica. Consulte con su médico antes de realizar cambios importantes en su estilo de vida o en su régimen de atención médica. Manifest no ofrece respaldo ni garantías con respecto a cualquiera de los productos y servicios incluidos en esta publicación o sus artículos.