



Conozca lo que está cubierto

Home State Health quiere que obtenga el cuidado que necesite, cuando lo necesite. Tomamos decisiones sobre la atención a cubrir con base en:

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

No tomamos decisiones sobre la atención en función del costo. Tampoco recompensamos a los médicos o al personal por negar la atención.

Si tiene preguntas sobre la cobertura de un servicio médico, nuestro Departamento de Gestión de Utilización (Utilization Management, UM) puede ayudarlo. UM puede consultar sus registros y hablar con su médico.

Llámenos al **1-855-694-HOME (4663)**. ¿Habla un idioma diferente al inglés? Tenemos servicios de traducción para ayudarlo.

Know **what's covered**

Home State Health wants you to get the care you need, when you need it. We make decisions about the care to cover based on:

- If the service is needed
- If the service works well
- If the service is right for you

We do not make choices about care based on how much it costs. We also do not reward doctors or staff for saying no to care.

If you have a question about whether a medical service is covered, our Utilization Management (UM) Department can help you. UM may look at your records and talk with your doctor.

Call us at **1-855-694-HOME (4663)**. Do you speak a language other than English? We have translation services to help you.



Quality care

We want to improve the health of all our members. Our Quality Improvement 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.

We review care provided at all levels, including emergency care, primary care and specialty care. We also make sure we are helping members with different ethnic, cultural, religious and language needs.

Learn more and see how we're doing at **HomeStateHealth.com**. You can also ask for a paper copy of the latest quality improvement report. Call **1-855-694-HOME (4663)**.

Start Smart

Our Start Smart for Your Baby® program helps you focus on your health during your pregnancy. Visit **HomeStateHealth.com** to learn more.

Grievances and appeals

You may not always be happy with Home State Health. We want to hear from you. Home State Health has people who can help you. Home State Health cannot take your benefits away because you make a grievance, appeal or ask for a State fair hearing. There are two (2) ways to tell Home State Health about a problem:

Grievances: A grievance is a way for you to show dissatisfaction about things such as the quality of care or services you received or the way you were treated by a provider.

Appeals: An appeal is a way for you to ask for a review when your MO HealthNet Managed Care health plan has denied a service or has failed to resolve a grievance within the required time frame. Grievances and appeals must be sent within certain time frames. Review your member handbook or call Member Services at **1-855-694-HOME (4663)** to learn more.

Your privacy is important

You share a lot of information with your doctor. Home State Health does all it can to protect your personal health information. In fact, federal law requires us to keep your records private.

You can read the full privacy notice in your member handbook or on our website. Or you can call us at **1-855-694-HOME (4663)**. We can send you a paper copy.



HSHP19239
Approved: 06/20/2019



Atención de calidad

Deseamos mejorar la salud de todos nuestros miembros. Nuestro programa de Mejora de la Calidad nos ayuda a hacerlo. Verificamos nuestro desempeño estableciendo metas de calidad. También revisamos la calidad y la seguridad de nuestros servicios y atención.

Revisamos la atención brindada en todos los niveles, incluida la atención de emergencia, la atención primaria y la atención especializada. Asimismo, nos aseguramos de ayudar a los miembros con diferentes necesidades étnicas, culturales, religiosas y lingüísticas.

Obtenga más información y vea cómo nos desempeñamos en **HomeStateHealth.com**. Puede solicitar una versión impresa del último informe de mejora de la calidad. Llame al **1-855-694-HOME (4663)**.

Su privacidad es importante

Usted comparte mucha información con su médico. Home State Health hace todo lo posible para proteger su información médica personal. De hecho, las leyes federales nos exigen mantener privados sus registros.

Puede leer el aviso de privacidad completo en su manual para miembros o en nuestro sitio web. O puede llamarnos al **1-855-694-HOME (4663)**. Podemos enviarle una versión impresa.

Quejas y apelaciones

Puede que no siempre esté satisfecho con Home State Health. Queremos escucharlo. Home State Health tiene personas que pueden ayudarlo. Home State Health no puede quitarle sus beneficios por presentar una queja o una apelación, o por solicitar una audiencia justa del Estado. Hay dos (2) maneras de informarle a Home State Health sobre un problema:

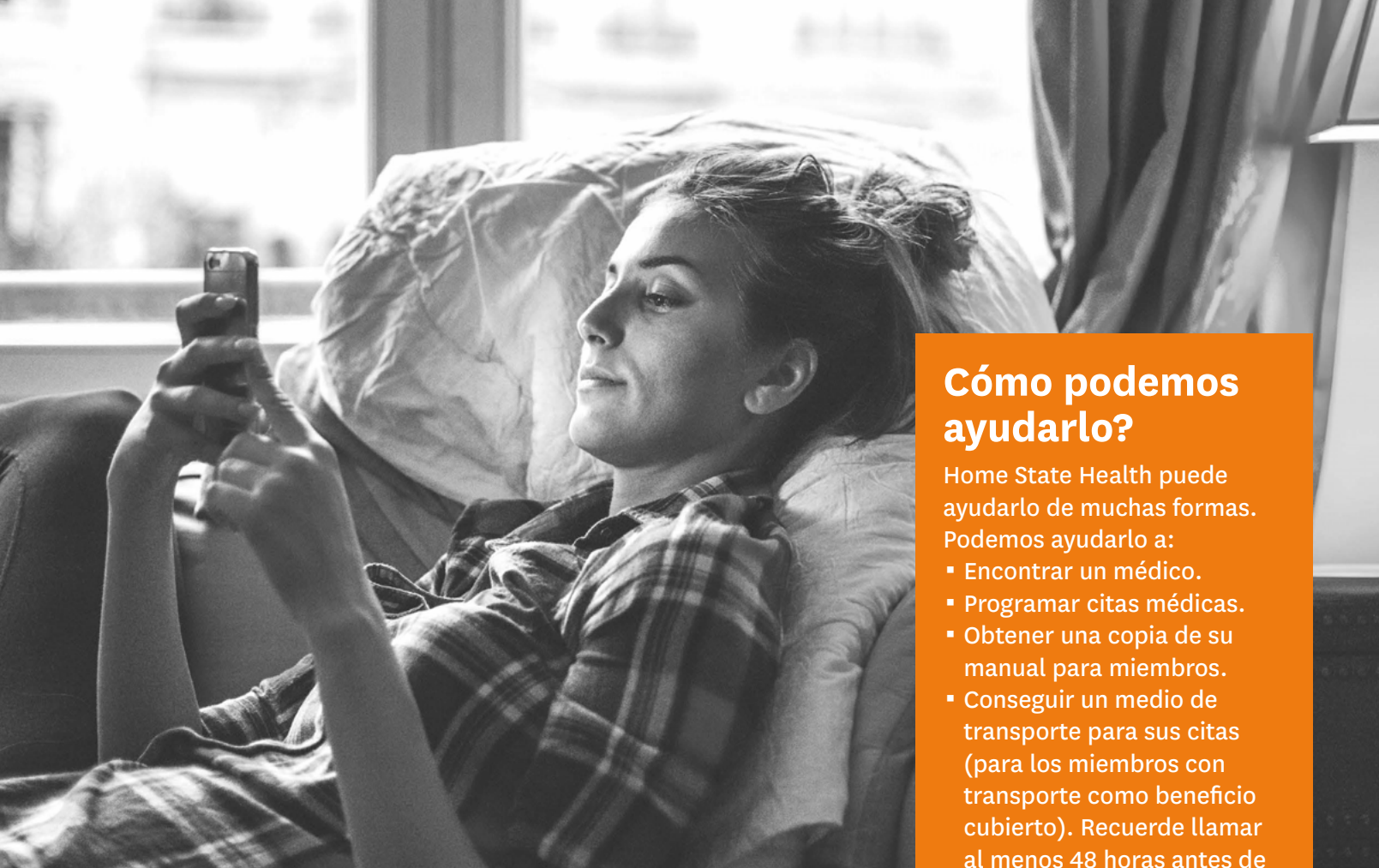
Quejas: Una queja es la manera en la que usted puede manifestar su disconformidad sobre diferentes temas, tales como la calidad de la atención o los servicios que recibió o el trato que recibió de un proveedor.

Start Smart

Nuestro programa Start Smart for Your Baby® le ayuda a concentrarse en su salud durante el embarazo. Visite **HomeStateHealth.com** para obtener más detalles.

Apelaciones: Una apelación es la manera en la que usted solicita una revisión cuando el plan de salud MO HealthNet Managed Care ha denegado un servicio o no ha resuelto una queja dentro del plazo establecido.

Las quejas deben enviarse dentro de determinados plazos. Revise su manual para miembros o llame a Servicios para Miembros al **1-855-694-HOME (4663)** para obtener más información.



How can we help you?

Home State Health can help you in many ways. We can help you:

- Find a doctor.
- Make health appointments.
- Get a copy of your member handbook.
- Get a ride to your appointments (for members with transportation as a covered benefit). Be sure to call at least 48 hours before your appointment.

You can find us online at **HomeStateHealth.com**. Our website has information about health and your health plan. We can help you get a paper copy of anything on the website. Questions? Call Member Services at **1-855-694-HOME (4663)**.

Cómo podemos ayudarlo?

Home State Health puede ayudarlo de muchas formas. Podemos ayudarlo a:

- Encontrar un médico.
- Programar citas médicas.
- Obtener una copia de su manual para miembros.
- Conseguir un medio de transporte para sus citas (para los miembros con transporte como beneficio cubierto). Recuerde llamar al menos 48 horas antes de la cita.

Puede encontrarnos en línea en **HomeStateHealth.com**. Nuestro sitio web tiene información sobre salud y sobre su plan de salud. Podemos ayudarlo a obtener una versión impresa de cualquier elemento en el sitio web. ¿Tiene preguntas? Llame a Servicios para Miembros al **1-855-694-HOME (4663)**.

Published by Manifest LLC. © 2019. 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. © 2019. 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.



Getty Images

HSHP19239
Approved: 06/20/2019