



## Know **what's covered**

**Western Sky Community Care 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 **1-844-831-7024**. Do you speak a language other than English? We have translation services to help you.

## Conozca lo que está cubierto

En Western Sky Community Care deseamos que reciba la atención que necesita, cuando la necesite. Tomamos decisiones sobre la atención que cubriremos 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. El UM puede consultar sus registros y hablar con su médico.

Llámenos al **1-844-831-7024**. ¿Habla un idioma diferente al inglés? Tenemos servicios de traducción para ayudarlo.

## Start Smart for Your Baby

Our Start Smart for Your Baby<sup>®</sup> program helps you focus on your health during your pregnancy. Visit [WesternSkyCommunityCare.com](http://WesternSkyCommunityCare.com) to learn more or call **1-844-543-8996** to speak with someone about enrolling in this program and learning more about incentives while you are pregnant.



## Checking in **on vaccines**

**Do you have children?** They should get a checkup every year.

Children do not need to be sick to get a checkup. A checkup is a chance for a doctor to make sure your child is healthy. The doctor will check your child's height, weight, vision, hearing and more.

The doctor will also make sure your child is up to date on immunizations. Immunizations deliver vaccines. Vaccines help protect us from illnesses such as measles, polio and even the flu.

Some states require children to have certain vaccines before they start school. You can find out more at [immunize.org/laws](http://immunize.org/laws). Call Western Sky Community Care or go to [WesternSkyCommunityCare.com](http://WesternSkyCommunityCare.com) to learn more about the vaccines your child needs.

## We want to hear your concerns

We do our best to give you the healthcare you need. If you are not satisfied with the care you get, you can file an appeal or a complaint.

**Appeals:** Western Sky Community Care may decide you do not need a treatment or service. If we decide to stop or deny a service, you will receive a letter. If you disagree with the decision, you can file an appeal. This is a request to change the decision. You can file an appeal by phone, in person or in writing.

**Complaints:** Are you unhappy with care you got, or how you were treated by the plan or a provider? You can file a complaint, also called a grievance.

Appeals and complaints must be sent within certain time frames. Review your member handbook or call Member Services at **1-844-543-8996** to learn more.



## Start Smart For Your Baby

Nuestro programa Start Smart for Your Baby® (Un comienzo inteligente para su bebé) le ayuda a concentrarse en su salud durante el embarazo. Visite [WesternSkyCommunityCare.com](http://WesternSkyCommunityCare.com) para obtener más información o llame al **1-844-543-8996** para conversar sobre la inscripción a este programa y conocer más sobre los incentivos mientras está embarazada.

## Queremos oír sus preocupaciones

Hacemos nuestro mejor esfuerzo por brindarle la atención médica que necesita. Si no está satisfecho con la atención que recibe, puede presentar una apelación o queja.

**Apelaciones:** Es posible que Western Sky Community Care decida que usted no necesita un tratamiento o servicio. Si decidimos suspender o denegar un servicio, se le notificará por correspondencia. Si no está de acuerdo con esta decisión, puede presentar una apelación. La apelación es una solicitud para cambiar la decisión. Puede presentarla por vía telefónica, en persona o por escrito.

**Quejas:** ¿Está insatisfecho con la atención que recibió o con la forma en la que fue tratado por el plan o un proveedor? Puede presentar una queja, también llamada reclamación.

Las apelaciones y las quejas deberán enviarse dentro de determinados plazos. Lea su manual para miembros o llame a Servicios para Miembros al **1-844-543-8996** para obtener más información.

## Control de vacunación

**¿Tiene hijos?** Deben hacerse un chequeo cada año.

No es necesario que los niños estén enfermos para hacerles un chequeo. La revisión médica es una oportunidad para que el médico se asegure de que su hijo goza de buena salud. El médico examinará el peso, la estatura, la visión y la audición del niño, entre otros.

También se asegurará de que su hijo esté al día con sus inmunizaciones. En las inmunizaciones se aplican vacunas. Las vacunas nos protegen de enfermedades como el sarampión, la poliomielitis e incluso la gripe.

Algunos estados exigen que los niños reciban ciertas vacunas antes de ingresar a la escuela. Puede encontrar más información en [immunize.org/laws](http://immunize.org/laws).

Llame a Western Sky Community Care o visite [WesternSkyCommunityCare.com](http://WesternSkyCommunityCare.com) para obtener más información sobre las vacunas que su hijo necesita.





## Taking care of teens

**Is your child a teenager?** He or she will need an adolescent health check every year. Like well-child checkups, these checkups assess teens' weight and general health. But as kids get older, they also need to be checked for more adult issues. These include:

- Tobacco, alcohol and drug use
- Depression
- Sexually transmitted infections
- HIV

Remember that your adolescent can be seen at your neighborhood School-Based Health Center (SBHC). SBHCs are clinics on or near school grounds that provide physical health and behavioral health services to the students at that school. Many SBHCs also see students from other schools in the district, as well as staff and community members. Dental services are also offered at some SBHCs.

An SBHC can also help your children and teens with lead screening and hep C testing. Find an SBHC near you at [nmasbhc.org/school-based-health-centers/sbhc-directory](https://nmasbhc.org/school-based-health-centers/sbhc-directory).

To see a chart showing recommended care for children and adolescents, go to [aap.org/en-us/Documents/periodicity\\_schedule.pdf](https://aap.org/en-us/Documents/periodicity_schedule.pdf).

### Your privacy is important

You share a lot of information with your doctor. Western Sky Community Care 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, call **1-844-543-8996** to request a paper copy.



## Cuidado de **los adolescentes**

**¿Su hijo/a es adolescente?** Él o ella necesitará hacerse un control de salud para adolescentes anualmente. Así como los controles de un niño sano, estos controles evalúan el peso y la salud general del adolescente. Sin embargo, a medida que crecen también necesitan controles de problemas como los adultos. Estos incluyen:

- Uso de tabaco y consumo de bebidas alcohólicas y drogas
- Depresión
- Infecciones de transmisión sexual
- VIH

Recuerde que su adolescente puede ser atendido en el centro de salud de la escuela (School Based Health Center, SBHC) de su barrio. Los SBHC son clínicas en o cerca de las escuelas que brindan servicios de salud física y del comportamiento a los estudiantes de esas escuelas. Muchos SBHC también atienden estudiantes de otras escuelas en el distrito, así como al personal y a miembros de la comunidad. En algunos SBHC también se ofrecen servicios dentales.

Un SBHC también puede ayudar a sus niños y adolescentes con la detección de plomo y la prueba de hepatitis C. Encuentre un SBHC cerca de usted en **[nmasbhc.org/school-based-health-centers/sbhc-directory](http://nmasbhc.org/school-based-health-centers/sbhc-directory)**.

Para ver un cuadro con recomendaciones sobre el cuidado de los niños y adolescentes, visite **[aap.org/en-us/Documents/periodicity\\_schedule.pdf](http://aap.org/en-us/Documents/periodicity_schedule.pdf)**.

### Su privacidad es importante

Usted comparte mucha información con su médico. Western Sky Community Care 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 **1-844-543-8996**. Podemos enviarle una versión impresa.

**WESTERN SKY COMMUNITY CARE**  
5300 Homestead Rd NE  
Albuquerque, NM 87110  
**1-844-543-8996**  
**TTY: 711**  
**WesternSkyCommunityCare.com**

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

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.

*Such services are funded in part with the State of New Mexico*  
*Tales servicios se financian en parte con el Estado de Nuevo México*



## How can we **help you?**

**Western Sky Community Care 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 **WesternSkyCommunityCare.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 **1-844-543-8996**.

## ¿Cómo podemos ayudarle?

Western Sky Community Care puede ayudarle de muchas formas. Podemos ayudarle con lo siguiente:

- 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 que tienen cobertura de servicio de transporte). Asegúrese de llamar al menos 48 horas antes de su cita.

Puede encontrarnos en línea en **WesternSkyCommunityCare.com**. Nuestro sitio web tiene información sobre salud y sobre su plan de salud. Podemos ayudarle a obtener una versión impresa de cualquier elemento en el sitio web.

¿Tiene preguntas? Llame a Servicios para Miembros al **1-844-543-8996**.



Medicaid Plan: 1-844-543-8996 (TTY: 711)  
Medicare Plan: 1-844-810-7965 (TTY: 711)

---

**English:** Language assistance services, auxiliary aids and services, larger font, oral translation, 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, traducción oral y escrita en letra más grande y otros formatos alternativos están disponibles para usted sin ningún costo. Para obtener esto, llame al número de arriba.

---

**Diné Bizaad (Navajo):** Diné k'ehjí saad bee shíká a'doowoł nínízingo bee ná haz'á, t'áá haada yit' éego kodóo naaltsoos da nich'í áł'íigo nitsaago ak'e'eshchíigo da dóo há ata' hane'go da éi doodago t'áá ha'át'íhída Diné k'ehjí bee shíká a'doowoł nínízingo bee ná ahóót'i'. Ákót' éego shíká a'doowoł nínízingo hódahgo béesh bee hane'í biká'íji' hodíilnih.

---

**Tiếng Việt (Vietnamese):** Các dịch vụ trợ giúp về ngôn ngữ, các trợ cụ và dịch vụ phụ thuộc, phông chữ khổ lớn, thông dịch bằng lời nói, và các dạng thức thay thế khác hiện có cho quý vị miễn phí. Để có được những dịch vụ này, hãy gọi số điện thoại nêu trên.

---

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

---

**中文 (Chinese):** 可以免费为您提供语言协助服务、辅助用具和服务、较大的字体、口译以及其他格式。如有需要请拨打上述电话号码。

---

العربية (Arabic): تتوفر لك خدمات المساعدة اللغوية والاعانات والمساعدات الإضافية بأحرف كبيرة وشفهي وغيرها من الأشكال البديلة مجاناً. للحصول على هذه الخدمات، اتصل بالرقم أعلاه.

---

**한국어 (Korean):** 언어 지원 서비스, 보조 지원 및 서비스, 대형 활자본, 통역, 기타 대체 형식을 무료로 이용하실 수 있습니다. 이를 위해 위의 전화번호로 연락해 주십시오.

---

**Tagalog (Tagalog):** Mayroon kang libreng makukuhang tulong sa wika, auxiliary aids at mga serbisyo, mas malaking font, oral translation, at iba pang mga alternatibong format. Upang makuha ito, tawagan ang numerong nakasulat sa itaas.

---

**日本語 (Japanese):** 言語援助サービス、補助手段およびサービス、大きなフォントサイズ、通訳、その他のオルタナティブフォーマットが、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。

---

**Français (French):** Des services gratuits d'assistance linguistique, ainsi que des services d'assistance complémentaires, des polices de caractères plus grosses, de la traduction orale et d'autres formats sont à votre disposition. Pour y accéder, appelez le numéro ci-dessus.

---

Medicaid Plan: 1-844-543-8996 (TTY: 711)  
Medicare Plan: 1-844-810-7965 (TTY: 711)

---

**Italiano (Italian):** Sono disponibili servizi di assistenza linguistica, ausili e servizi accessori, testo in caratteri grandi, traduzione orale e altri formati alternativi. Per ottenerli, chiamare il numero di telefono riportato sopra.

---

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

---

**हिन्दी (Hindi):** भाषा सहायता सेवाएं, सहायक उपकरण और सेवाएं, बड़ी फॉन्ट्स, मौखिक अनुवाद और अन्य वैकल्पिक प्रारूप आपके लिए निःशुल्क उपलब्ध हैं। इन्हें प्राप्त करने के लिए, कृपया उपरोक्त नंबर पर कॉल करें।

---

**فارسی (Persian):** خدمات ترجمه، حمایت های و خدمات کمکی؛ خط درشت تر و ترجمي شفاهي و ساير انواع ديگر خدمات به صورت رایگان در اختیار شما قرار می گیرند. برای دست یابی به این خدمات، لطفا با شماره تلفن بالا تماس بگیرید.

---

**ไทย (Thai):** บริการความช่วยเหลือด้านภาษา อุปกรณ์และบริการเสริม แบบอักษรขนาดใหญ่ขึ้น การแปลด้วยปากเปล่า รวมทั้งรูปแบบทางเลือกอื่น ๆ มีให้คุณใช้ได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย หากต้องการใช้บริการนี้ กรุณาโทรศัพท์ติดต่อที่หมายเลขข้างต้น

---

NM\_19\_8200MLI 07242018