

TABLE OF CONTENTS

What is Ped-I-Care? 3

Our Role 3

Your Doctor 4

Identification Card 5

Emergency Care..... 5

Services for your Child 6

Non-Emergent Transportation 7

Utilization Management..... 7

Paying Your Premium 7

Member Rights and Responsibilities 8

Complaints and Grievances..... 9

Description of Services 11

Coordination of Care 13

Pharmacy (Prescription Drugs)..... 13

Referrals and Authorizations 14

Cultural Competency..... 16

Contact Information 17

¿Qué es Ped-I-Care? 21

Nuestro Objetivo..... 21

Su Médico 22

Tarjeta de Identificación..... 23

Ped-I-Care TXXI Member Handbook

Atención de emergencia	23
Servicios para su hijo(a).....	24
Administración de Utilización	25
Transporte que no es emergente	25
Pagando la prima de servicio.....	25
Derechos y responsabilidades del miembro.....	26
Quejas y Reclamaciones	27
Descripción de los Servicios.....	28
Coordinación de Atención.....	30
Farmacia (medicamentos con receta).....	31
Referencias y autorizaciones	31
Capacidad Cultural	34
Información de Contacto	34

What is Ped-I-Care?

Ped-I-Care is a managed health care plan. Ped-I-Care works with the Children's Medical Services program. CMS cares for children with special health care needs. Ped-I-Care and CMS have a network of doctors and other providers to provide your child with the best care possible.

Ped-I-Care is run by the Department of Pediatrics at the University of Florida's College of Medicine. The name Ped-I-Care comes from our full name: The University of Florida **P**ediatric **I**ntegrated **C**are System. Our staff, the doctors, and nurses, are all very concerned about children and their health. Our website contains additional helpful information and can be found at <http://pedicare.peds.ufl.edu/>.

Our Role

Our goal is to see that your child receives the best health care services possible. We know that children with special needs may need more care. We hope to make your life a little easier.

Ped-I-Care works closely with the doctors and CMS Nurse Care Coordinators (NCC) We will make sure your child gets the health care services he or she needs. This including visits to various specialists, therapists, and hospital care.

We also want to make sure everyone works together. Communication is key. We want to hear from you. We want to know what you like about the care your child receives. We also want to know what changes you think will make it better. Our Member Services Department can answer your questions. We'll also listen to your suggestions. Call us at **1-866-376-2456** and let us know what you think! **Press 1** for **Ped-I-Care Member Services**.

We can help you if you speak another language. We have people that can interpret over the phone. If you need information another way, such as Braille or through a TTY/TDD, let us know. You can also call Florida Relay service by dialing 7-1-1. If you need written materials in another language, we can give you these. Call Member Services at 1-866-376-2456 or your NCC at 1-904-360-7070 if you need these services. This will not cost you anything.

Your Doctor

Every child in Ped-I-Care will have a Primary Care Physician or "PCP". Your PCP is normally a pediatrician or family doctor. He or she will coordinate all your child's health care needs. You may choose any doctor in the Ped-I-Care network. Our Provider Directory lists all of our in-network physicians and can be found on our website at <http://pedicare.peds.ufl.edu/>. This can also be found in your member materials.

Your child's PCP will watch over your child's medical condition. He or she will make sure your child receives the special care needed for his/her well-being. Your PCP will get to know your child personally. He or she will provide regular check-ups and take care of routine problems. Your PCP will make referrals to specialists and other providers for the services your child needs. It is important to keep your PCP informed. That way, your child's medical services can be coordinated. This will ensure your child's care can be focused on his or her individual needs.

Always contact your PCP if you think your child needs medical treatment. Your PCP is responsible for referrals to other health care providers your child needs. **Do not schedule any appointments for health care without involving your Primary Care Physician.**

If you are out of town and think your child needs medical care, call your PCP. **Remember that any care, other than emergency care, will need to be approved by your doctor.**

If for any reason you want to change your child's PCP, call Ped-I-Care Member Services at 1-866-376-2456. We will assign a new doctor as soon as possible and send you a new ID card.

Once you choose a new PCP, please contact his or her office so they can request your child's medical record. You'll also need to schedule an office visit for your child to meet with your new PCP.

Identification Card

You should have received a [Ped-I-Care identification \(ID\) card](#). Check to make sure all information is correct. If not, please call Ped-I-Care Member Services so we can fix it. If you need to change something on the card you should also call Florida KidCare at 1-800-821-5437.

You should always have the ID card with you. You will need to show it every time you want health care for your child.

Emergency Care

All doctors in the Ped-I-Care network have agreed to help our families at any time you need them. If your child is sick and you are not sure what to do, call your PCP or Specialist. Your doctor will help you decide the best treatment. Your doctor may tell you what you can do at home or may suggest that your child needs to be seen immediately.

If your doctor sends you to the emergency room, he or she should contact the hospital. He or she will tell them you are coming and describe the problem. Only when there is a medical emergency, should you take your child to an emergency room without contacting your doctor. An emergency is when your child is very sick or hurt. If your child is very sick like this, go to the nearest ER right away.

If you take your child to an emergency room, be sure to show them your child's Ped-I-Care ID card so they will know how to contact us after the visit.

Please call your PCP within one day after taking your child to an emergency room. You'll need to notify him or her of the visit and arrange for follow-up care, if necessary.

Services for your Child

Ped-I-Care will pay for services that are provided or arranged by your PCP. Services provided by Ped-I-Care include:

- All doctor visits
- Hospital care
- Therapies (Physical, Respiratory, Speech, and Occupational)
- Chiropractic services
- Vision services and glasses
- Hearing services and hearing aids
- Medical equipment
- Home health care
- Prescribed Pediatric Extended Care (PPEC)
- Laboratory work
- Radiology (X-Ray studies)
- Mental health services
- Skilled nursing facility
- Dental care
- Transportation

Children's Medical Services (CMS) is responsible for providing:

- Prescription drug coverage / Pharmacy services

Please show your Ped-I-Care ID card to the provider for all of the above services. Your PCP or the CMS Nurse Care Coordinator can help with arrangements for any of these services.

More information about these services can be found in the [Description of Services](#) section (p.10).

Non-Emergent Transportation

Ped-ICare has expanded its services to cover non-emergent transportation to your medical appointments. This service is provided through Transportation Management Services of Florida (TMS). Please allow for a three day notice when scheduling this service. You may make transportation appointments by calling 855-739-5986. Emergency transportation by ambulance will be provided if your child is on a ventilator or otherwise cannot be transported by TMS. If you have any questions call your nurse care coordinator or Ped-I-Care Member Services.

Utilization Management

We want to make sure that your child gets the services he or she needs to maintain or improve his or her health. To ensure this, we use a process called Utilization Management. Utilization Management ensures that services being considered by your doctors are provided in an appropriate and cost-effective manner. (See Referrals and Authorizations, p.12.)

Our Member Services Department will be happy to help you if you have any questions about services offered and how to obtain them.

Paying Your Premium

Other than your monthly premium, there are no out of pocket costs for services covered by Ped-I-Care. It is very important that you pay your monthly premium to KidCare on time.

If you miss the payment deadline you may lose your health insurance and your Ped-I-Care coverage. It takes a minimum of 30 days to be reinstated.

Please remember that your KidCare premiums are due by the 1st of the month for the following month's coverage. You must make your payment even if you have not received your coupon book. You can make your payment by any of the following methods:

Ped-I-Care TXXI Member Handbook

- Mailing a check or money order with payment coupon to: Florida KidCare, PO Box 31105, Tampa, FL 33631-3105. Remember to write your child's member number on your check or money order.
- Over the internet at <https://www.healthykids.org> or
- By telephone, 24 hrs. a day, 7 days a week at 1-800-821-KIDS (5437). Select the prompt to "make an automated payment". Visa, MasterCard, and Discover are accepted. You also can make payments directly from your checking or savings account. The system will let you know if a fee will be charged.

If you are having trouble with your monthly payments, talk to your CMS Nurse Care Coordinator right away (see page 14). Don't lose this great opportunity to provide your children good quality health care!

Ped-I-Care will pay for all covered services as long as they are provided or arranged by your PCP. If you seek medical care without involving your PCP, Ped-I-Care will not be able to pay for the service. Ped-I-Care will not pay for services obtained outside the Ped-I-Care program without a prior authorization.

If you obtain services outside of Ped-I-Care's provider network on your own, you may have to pay for these services yourself. If you take your child to the emergency department and the doctor says the situation is not an emergency, you should call your PCP for treatment.

Member Rights and Responsibilities

Rights

Each Ped-I-Care member/family has a right to:

- Be treated with respect, courtesy, and dignity
- Protection of your child's privacy
- A prompt, courteous, and responsible response to your questions
- Information about your child's condition, treatment plan alternatives, and expected outcome

- Expect that your child's medical and personal information be kept confidential. Personal information will only be released if you give permission or the release is required by law
- Participate in decisions about the care of your child
- Receive information about Ped-I-Care, CMS, and our services
- Express complaints or grievances regarding the program or care provided

Responsibilities

Members and their family members are responsible for:

- Giving health care providers accurate and complete information regarding your child's health
- Reporting unexpected changes in your child's health to the specialist caring for your child, your child's PCP, or the CMS Nurse Care Coordinator
- Using specialty and related services only when referred by your PCP
- Keeping appointments and being on time, or calling providers in advance to reschedule
- Presenting your child's Ped-I-Care ID card to each health care provider before receiving services (carry it with you at all times)
- Notifying Ped-I-Care Member Services and KidCare of address or telephone number changes
- Following the treatment plan outlined by your doctors or, if this is not possible, requesting a new plan of treatment
- Notifying your PCP within one business day if you use the emergency room for services

Complaints and Grievances

If you have a complaint or concern about the services your child receives from a Ped-I-Care Provider, contact Member Services. You can also contact us if you have a concern about Ped-I-Care policies. Our staff will listen to you. We'll do our best to handle the problem. You also may contact your CMS Nurse Care Coordinator. However, Ped-I-Care will want to hear your concerns directly from you.

You have a right to express any complaints about the services your child receives. Ped-I-Care has an obligation to respond to your complaint. After looking into the

Ped-I-Care TXXI Member Handbook

complaint, Ped-I-Care will call you or send you a written response. If you are not satisfied with the response, you may file a grievance.

A grievance is a strong statement of dissatisfaction. It must be submitted in writing. An urgent grievance can be submitted over the phone. Please contact Member Services to request a grievance form or speak to us directly. We will send you the grievance form within 3 days of your request. Ped-I-Care's Grievance Committee will review your complaint and make a decision on what to do. Ped-I-Care is required to follow up on grievances in writing within 90 days, unless you and Ped-I-Care agree to allow more time. If you need help filling out the Grievance form, please contact Member Services (1-866-376-2456) and someone will help you.

If you are not satisfied with the response to your grievance, you may request a meeting with the Grievance Committee. This will allow you to discuss your issue and present your point of view. After this meeting, the decision of the Grievance Committee will be sent to you in writing. If you still are not satisfied with the response, you may appeal to the Statewide Children's Medical Services Network Grievance Panel. You can write to them at:

The Statewide CMS Grievance and Appeal Panel
4052 Bald Cypress Way, Bin #A06
Tallahassee, FL 32399-1707

If you would like the complete description of the complaint and grievance procedure, we will send it to you. Call Member Services at 1-866-376-2456. You can also write to us at:

Ped-I-Care
1701 SW 16th Avenue, Building A
Gainesville, FL 32608

or ask your CMS Nurse Care Coordinator for help.

Description of Services

Well Child Care:

Children should receive health check-ups at:

- After birth
- 3-5 days of age
- By 1 month
- 2 months
- 4 months
- 6 months
- Once a year until they are 21 years old
- 9 months
- 12 months
- 15 months
- 18 months
- 24 months
- 30 months

A Well Child Check-up includes:

- Hearing screening
- Vision screening
- Dental screening
- Health and developmental history
- Developmental screening
- Age appropriate guidance
- Immunizations (when needed)
- Treatment as needed

Hospital Care: All approved hospital services will be covered. This includes room and board, nursing care, medical supplies, and all diagnostic and therapeutic services.

Laboratory and Radiology (X-Ray): Laboratory and X-Ray studies (including X-Ray, CT scan and MRI) ordered by your child's doctor are covered. These must be provided by facilities in the Ped-I-Care network (see the Provider Directory).

Ped-I-Care TXXI Member Handbook

Emergency Care: If your child has a medical emergency, take him or her to the nearest emergency department. You do not need approval for emergency care. You do not have to pay for emergency care. However, the doctor in the emergency center may determine your child's problem is not an emergency. You will be told this before your child is treated. If the situation is not an emergency, contact your PCP. If your child does not require emergency care, Ped-I-Care will pay only for the initial exam.

Home Health: Ped-I-Care covers medically necessary nursing services and personal care services. This includes skilled nursing, private nursing, and home health aides. These services must be requested by your PCP and approved by Ped-I-Care. Meals on Wheels, homemaker, and babysitting services are not covered.

Durable Medical Equipment: Ped-I-Care also pays for medical equipment your child needs. Your child's doctor needs to get an authorization for these items.

Therapy Services: Ped-I-Care covers medically necessary therapy services. This includes physical therapy, respiratory therapy, speech therapy, and occupational therapy. These services must be requested by your PCP and approved by Ped-I-Care.

Vision Care: Ped-I-Care covers vision services, eye exams, and eyeglasses. No referral or authorization is required for an optometrist or optician. A referral from your PCP is required to see an ophthalmologist.

Hearing Services: Ped-I-Care covers check-ups and hearing aids. These services must be requested by your PCP and approved by Ped-I-Care.

Family Planning: Ped-I-Care covers family planning from any family planning provider.

Coordination of Care

Your child has a *CMS Nurse Care Coordinator* who will assist you with managing and coordinating your child's care. Your *Nurse Care Coordinator* will assist you in arranging the following services:

Transportation: Transportation is covered by Ped-I-Care. It may be arranged based on need by the local *CMS Area Office*. Please call your child's *CMS Nurse Care Coordinator* to arrange for transportation.

Dental Care: Dental care is covered by Ped-I-Care. It may be arranged by your child's *CMS Nurse Care Coordinator*. Please call your child's *CMS Nurse Care Coordinator* or a participating dentist to arrange for dental care.

Nutrition Services: Nutrition services may be covered by the local *CMS Area Office*. It may be arranged by your child's *CMS Nurse Care Coordinator*. Please call your child's *CMS Nurse Care Coordinator* to arrange for nutrition care.

Pharmacy (Prescription Drugs)

Prescription Drugs: Prescription drugs and infusion products are covered by *CMS*. Your doctor will give you a prescription and tell you where it can be filled. Please present your *Ped-I-Care* identification card to the pharmacy. Pharmacy information is on the back of the card. For any problems or special pharmacy issues, please call your child's *CMS Nurse Care Coordinator*. You may go to any pharmacy in the *CMS Pharmacy Network*. Please visit http://www.cms-kids.com/families/health_services/pharmacy.html to find a pharmacy.

Referrals and Authorizations

Ped-I-Care believes it is very important that your child's Primary Care Physician (PCP) be aware of and coordinate all of your child's care and treatments. This helps ensure that the various treatments your child receives are appropriate and cost effective. To make sure your PCP is involved in coordinating your child's health care, most specialty services are available only at your PCP's request. This request is called a referral. Some services also require an additional approval called an authorization.

Listed below is a list of services that require a referral or authorization. Please do not schedule any of these services without first contacting your PCP.

The following services require a referral from your child's PCP:

- Specialist visits (Specialists who wish to refer to another Specialist will need to involve the PCP in the referral process)
- Chiropractic visits after 24 visits in a calendar year
- Hearing services
- Ophthalmology services (a referral is not needed for optometry services or standard covered glasses)
- Behavioral or Mental Health Services

The following services require Ped-I-Care authorization:

- Any out-of-network service
- Hospital inpatient admissions (except emergencies, but please notify your PCP within 24 hours if your child is seen in the emergency room or an urgent care center)
- Certain outpatient diagnostic services:
 - MRA/MRI
 - PET Scan
 - Colonoscopy/Endoscopy
- Durable Medical Equipment (unless the item is provided as part of a covered serviced in a physician's office setting)
- Select hearing items (including hearing aids, cochlear implant devices, and communication devices)

Ped-I-Care TXXI Member Handbook

- Home health care
- Hospice/Palliative Care/Partners-In-Care
- Mental Health Inpatient Admissions (including Residential Treatment Facilities after failure of outpatient wrap around therapies and treatment)
- Mental Health Day Treatment Programs
- Nutritional supplements (must be medically necessary according to Medicaid guidelines)
- Orthodontia services (medically necessary braces according to Medicaid guidelines)
- Portable X-Ray (provided at home)
- Prescribed Pediatric Extended Care (PPEC)
- Rehabilitation services (Physical Therapy, Respiratory Therapy, Occupational Therapy, Speech/Language Therapy)
- Services/Items exceeding the Medicaid allowed amount
- Transportation
- Vision services (standard glasses do not require authorization)
- Wheelchairs

A referral or authorization is NOT required for the following services:

- Visits to see your PCP
- Services (shots, tests, durable medical equipment, etc.) provided as part of a covered service in your doctor's office
- Laboratory tests
- EKG and EEG
- Radiology (X-Rays)
- Eye exams/checkups performed by an optometrist
- Covered eyeglasses
- Podiatry

Your PCP will know how to request a referral or authorization for services needed for your child. The referral and authorization information needed by your PCP is on your child's member ID card. **If you have any questions about the referral and authorization process, please contact your PCP or your CMS Nurse Care Coordinator.**

Cultural Competency

Ped-I-Care believes that each person has worth. You should be treated fairly and with respect. Everyone deserves to be heard and understood. This is called cultural competence. If you feel that you have not been treated in this way by Ped-I-Care staff or a Ped-I-Care provider let us know. We can also provide you with our cultural competency plan. Call Member Services at 1-866-376-2456. This can also be found on our website <http://pedicare.peds.ufl.edu/>.

Contact Information

Contact Ped-I-Care Member Services at:

Ped-I-Care
1701 SW 16th Ave
Gainesville, FL 32608
Phone: 352-334-1705 Toll Free: 866-376-2456
Fax: 352-955-6518

Contact your CMS Nurse Care Coordinator at your local CMS Area Office:

Northwest Florida Region

Pensacola CMS -Serving Escambia, Okaloosa, Santa Rosa, and Walton Counties:

CMS Pensacola
5192 Bayou Boulevard
Pensacola, FL 32504
(850) 484-5040
1-800-381-3685

Panama City CMS -Serving Bay, Calhoun, Gulf, Holmes Jackson, and Washington Counties:

CMS -Panama City
230 N. Tyndall Parkway
Panama City, FL 32404
(850) 872-4700
1-800-299-4700

Ped-I-Care TXXI Member Handbook

Tallahassee Big Bend Region

Tallahassee CMS -Serving Franklin, Gadsden, Jefferson, Leon, Liberty, Madison, Taylor, and Wakulla Counties:

CMS-Tallahassee
2390 Phillips Road
Tallahassee, FL 32308
(850) 487-2604
1-800-226-2604

North Central Florida Region

Gainesville CMS-Serving Alachua, Bradford, Columbia, Dixie, Gilchrist, Hamilton, Lafayette, Levy, Putnam, Suwannee, and Union Counties:

G.L. Schiebler CMS Center
1701 SW 16th Avenue, Building B
Gainesville, FL 32608
Phone: 352-334-1400 Toll Free: 1-800-523-7545
Fax: 352-334-1389

Dayton CMS Office-Serving Flagler and Volusia Counties:

CMS - Daytona Beach
421 Keech Street
Daytona Beach, FL 32114
Phone: 386-238-4980 Toll Free: 1-866-827-5197
Fax: 386-254-3937

Ocala CMS-Serving Citrus, Hernando, Lake, Marion, and Sumter Counties:

CMS - Ocala
3200 E. Silver Springs Blvd, Ste.201
Ocala, FL 34470
Phone: 352-369-2100 Toll Free: 1-888-326-7485
Fax: 352-369-2134

Ped-I-Care TXXI Member Handbook

Jacksonville CMS-Serving Baker, Clay, Duval, Nassau, and St. Johns Counties:

CMS - Jacksonville
910 North Jefferson Street
Jacksonville, FL 32209
Phone: 904-360-7070 Toll Free: 1-800-340-8354
Fax: 904-798-4569

Tampa Bay Region

Tampa CMS Office- Serving Hillsborough County

CMS-Tampa
13101 N. Bruce B. Downs Blvd
Tampa, FL 33612
(813) 396-9743
Fax: (813) 396-9746

St. Petersburg CMS-Serving Pasco and Pinellas Counties:

CMS-St. Petersburg
3491 Gandy Blvd
Pinellas Park, FL 33781
(727) 217-7800
(800) 336-1612
Fax: (727) 217-7921

Lakeland CMS- Serving Hardee, Highlands, and Polk Counties

CMS-Lakeland
200 N Kentucky Avenue, Suite 114
Lakeland, FL 33801
(863) 413-3580
Fax: (863) 413-3597

Central Florida Region

Orlando CMS-Serving Orange, Osceola, and Seminole Counties

CMS-Orlando
7000 Lake Ellenor Dr.
Orlando, FL 32809
(407) 858-5555
1-800-226-6530

Viera CMS-Serving Brevard County

CMS-Viera
2565 Judge Fran Jamieson Way
Viera, FL 32940
(321) 639-5888

¿Qué es Ped-I-Care?

Ped-I-Care es un plan de atención médica administrada. Ped-I-Care trabaja con el programa de Servicios Médicos para Niños (CMS por sus siglas en ingles). CMS se dedica a los niños con necesidades especiales de salud. Ped-I-Care y CMS tienen una red de médicos y otros proveedores para asistir a su hijo(a) con la mejor atención posible.

Ped-I-Care es dirigido por el Departamento de Pediatría de la Universidad de la Florida en el Colegio de Medicina. El nombre de Ped-I-Care viene de nuestro nombre completo en ingles: **P**ediatric **I**ntegrated **C**are System. Nuestros empleados, médicos y enfermeras están todos muy preocupados por los niños y su salud. Nuestra página web contiene información adicional y se puede encontrar en <http://pedicare.peds.ufl.edu/> .

Nuestro Objetivo

Nuestro objetivo es ver que su hijo(a) reciba los mejores servicios de salud posible. Sabemos que los niños con necesidades especiales pueden necesitar más atención. Esperamos hacerte la vida un poco más fácil.

Ped-I-Care trabaja en colaboración con los médicos y las Enfermeras Coordinadoras de Cuidado (NCC por sus siglas en ingles) de CMS. Nos aseguraremos de que su hijo(a) reciba los servicios de atención médica que él o ella necesita. Esto incluye visitas a diferentes especialistas, terapeutas, y atención hospitalaria.

También queremos asegurarnos que todos trabajen juntos. La comunicación es importante. Queremos saber de usted. Queremos saber lo que le gusta de la atención que su hijo(a) recibe. También queremos saber cuáles cambios crees que lo mejore. Nuestro departamento de servicios para miembros puede responder sus preguntas. También escucharemos sus sugerencias. ¡Llámenos al **1-866-376-2456** y déjanos saber lo que piensas! **Oprime el 1 para Servicios para Miembros de Ped-I-Care.**

Nosotros podemos ayudarlo si hablas otro idioma. Tenemos personas que pueden interpretar por teléfono. Si necesitas información de otra manera, como por ejemplo Braille o a través de TTY / TDD, déjanos saber. También puedes llamar al servicio de Florida Relay marcando el 7-1-1. Si necesitas materiales escritos en

otro idioma, se lo podemos dar. Llame a Servicios para Miembros al 1-866-376-2456 o a su NCC al 1-904-360-7070 si necesita estos servicios. Esto es gratis.

Su Médico

Todos los niños de Ped-I-Care tendrán un médico de cuidado primario o "PCP". Su PCP es normalmente un pediatra o médico de familia. Él o ella coordinarán todas las necesidades de salud medica de su hijo(a). Usted puede elegir cualquier médico de la red de Ped-I-Care. Nuestro Directorio de Proveedores incluye todos nuestros médicos dentro de la red y se puede encontrar en nuestra página web <http://pedicare.peds.ufl.edu/> . Esto también se puede encontrar en los materiales de miembros.

El PCP de su hijo cuidara la salud de su hijo. Él o ella se asegurará que su hijo(a) reciba la atención especial que se necesita para su bienestar. Su PCP conocerá a su hijo(a) personalmente. Él o ella le servirán chequeos regulares y ocuparse de los problemas de rutina de su hijo(a). Su PCP le dará referidos a especialistas y otros proveedores por los servicios que su hijo(a) necesite. Es importante mantener informado a su PCP. De esta forma, los servicios médicos de su hijo pueden ser coordinados. Esto asegurará que el cuidado de su hijo(a) puede estar enfocado en sus necesidades individuales.

Siempre comuníquese con su PCP si usted piensa que su hijo(a) necesita tratamiento médico. Su PCP es responsable de los referidos a otros proveedores de atención médica que su hijo(a) necesita. **No haga citas de salud sin la participación de su Médico de Atención Primaria (PCP).**

Si se encuentra fuera de la ciudad y piensa que su hijo(a) necesita atención médica, llame a su PCP. **Recuerde que cualquier tipo de atención, con la excepción de atención de emergencia, tendrá que ser aprobado por su médico.**

Si por alguna razón usted desea cambiar el PCP de su hijo(a), llame Ped-I-Care Servicios para Miembros al 1-866-376-2456. Asignaremos un nuevo médico lo antes posible y le enviaremos una nueva tarjeta de identificación.

Cuando elije a un nuevo PCP, por favor póngase en contacto con la oficina para que puedan solicitar la historia clínica de su hijo(a). Usted también tendrá que solicitar una visita en la oficina del doctor de su hijo(a) para reunirse con su nuevo PCP.

Tarjeta de Identificación

Usted debe haber recibido una [tarjeta de identificación \(ID\) de Ped-I-Care](#). Chequéalo para asegurarse que toda la información esta correcta. Si no está correcto, por favor llame Ped-I-Care Servicios para Miembros para que podamos arreglarlo. Si necesitas cambiar algo en la tarjeta también debes llamar a Florida KidCare al 1-800-821-5437.

Siempre debes tener la tarjeta de identificación con usted. Tendrás que demostrarlo cada vez que quieras atención médica para su hijo.

Atención de emergencia

Todos los médicos de la Ped-I-Care red han acordado en ayudar a nuestras familias en cualquier momento que los necesite. Si su hijo(a) está enfermo y no estás seguro qué hacer, llame a su PCP o especialista. Su médico le ayudará en decidir el mejor tratamiento. Su médico puede decirle lo que usted puede hacer en casa o puede sugerir que su hijo necesite atención médica inmediatamente.

Si su médico le envía a la sala de emergencia, él o ella debe comunicarse con el hospital. Él o ella les dirá que vas en camino y describirá el problema. Sólo cuando hay una emergencia médica debes llevar a su hijo a la sala de emergencia sin ponerse en contacto con su médico. Una emergencia es cuando su hijo(a) está muy enfermo o herido. Si su hijo está muy enfermo, vaya a la sala de emergencia más cercana inmediatamente.

Si llevas a su hijo a la sala de emergencia, asegúrese de mostrar la tarjeta de identificación de Ped-I-Care para que sepan cómo comunicarse con nosotros después de la visita.

Por favor, llame a su PCP dentro de un día después de llevar a su hijo(a) a una sala de emergencia. Tendrás que informarle de la visita y los arreglos para el cuidado de seguimiento si es necesario.

Servicios para su hijo(a)

Ped-I-Care pagará por los servicios que estén organizados por su PCP. Los servicios dado por Ped-I-Care incluyen:

- Todas las visitas al médico
- Atención en el hospital
- Terapias (física, del habla, respiratorio y ocupacional)
- Servicios quiroprácticos
- Atención de la vista y anteojos
- Servicios de audición y audífonos
- Equipo médico
- Atención medica a domicilio
- Atención Pediátrica Extendida Recetado (PPEC)
- Las pruebas de laboratorio
- Radiología (Rayos X)
- Servicios de salud mental
- Centro de enfermería especializada
- Cuidado dental
- Transporte

Servicios Médicos para Niños (CMS) es responsable de disponer:

- Cobertura de medicamentos recetados/ servicios de Farmacias

Por favor, muestre su tarjeta de identificación de Ped-I-Care al proveedor para todos los servicios anteriores. Su PCP o la Enfermera Coordinadora de Cuidado de CMS (NCC) pueden ayudar con los arreglos para cualquiera de estos servicios.

Más información sobre estos servicios se puede encontrar en la sección de [Descripción de Servicios](#) (página 10).

Administración de Utilización

Queremos asegurarnos que su hijo(a) reciba los servicios que él o ella necesita para mantener o mejorar su salud. Para hacer esto, se utiliza un proceso llamado Administración de Utilización. Administración de Utilización asegura que los servicios están siendo considerados por sus médicos y se proporcionan de manera adecuada y económica. (Vea Referencias y autorizaciones, p.12.)

Nuestro Departamento de servicios para miembros estarán encantados para ayudarlo si usted tiene alguna pregunta acerca de los servicios que se ofrece y cómo obtenerlos.

Transporte que no es emergente

Ped-I-Care ha expandido sus servicios para incluir transportacion que no es emergente para sus citas de medico. Este servicio va estar previsto a traves de Administradores de Transportacion Servicios de Florida (TMS). Por favor permite tres dias de noticia antes de hacer una cita para este servicio. Usted pueda hacer una cita para transportacion si llama a 855-739-5986. Transportacion de emergencia por ambulancia sera previsto si su nino esta en un ventilador o no puede ser transportado por TMS. Si usted tiene cualquier preguntas usted puede llamar a su Enfermera Coordinadora de Cuidado o a los Servicios de Miembros de Ped-I-Care.

Pagando la prima de servicio

Aparte de su prima mensual, no hay costo de su bolsillo por los servicios cubiertos por Ped-I-Care. Es muy importante que usted pague su prima mensual a KidCare en tiempo.

Si se le pasa la fecha de pago puedes perder el seguro de salud y su cobertura de Ped-I-Care. Se necesita un mínimo de 30 días para ser readmitidos.

Por favor recuerde que su primas de KidCare necesitan están pagados el primero de cada mes para la cobertura del mes siguiente. Debes hacer el pago aunque no has recibido su libro de cupones. Usted puede hacer su pago por cualquiera de los siguientes métodos:

- Enviando por correo un cheque o giro postal con cupón de pago a: Florida KidCare, PO Box 31105, Tampa, FL 33631-3105. Recuerde que debes escribir el número de identificación del miembro en el cheque o giro postal.
- A través de Internet en <https://www.healthykids.org> o
- Por teléfono, las 24 hrs. al día, 7 días a la semana al 1-800-821-KIDS (5437).
Seleccione la opción de "hacer un pago automatizado". Visa, MasterCard y Discover son aceptadas. Usted también puede hacer los pagos directamente de su cuenta corriente o de ahorros. El sistema le dejara saber si hay cargos.

Si usted tiene problemas con sus pagos mensuales, hable con su Enfermera Coordinadora de Cuidado de CMS (NCC) de inmediato (vea la página 14). ¡No pierda esta gran oportunidad de darles a sus hijos atención médica de buena calidad!

Ped-I-Care pagará por todos los servicios cubiertos, siempre y cuando sean administrados por su PCP. Si busca atención médica sin la participación de su PCP, Ped-I-Care no será capaz de pagar por el servicio. Ped-I-Care no pagará por los servicios obtenidos fuera del programa de Ped-I-Care sin una autorización previa.

Si usted obtiene servicios fuera de la red de proveedores de Ped-I-Care por su cuenta, es posible que tenga que pagar por estos servicios usted mismo. Si llevas a su hijo(a) a la sala de emergencias y el médico dice que la situación no es una emergencia, debes llamar a su PCP para recibir tratamiento.

Derechos y responsabilidades del miembro

Derechos

Cada familia y miembro de Ped-I-Care tiene derecho a:

- Ser tratado con respeto, cortesía y dignidad
- Protección de la privacidad de su hijo(a)
- Respuestas rápida, atenta y responsable a sus preguntas
- Información sobre el estado de su hijo, las alternativas de plan de tratamiento, y los resultados esperados

- Esperar que la información médica y personal de su hijo(a) se mantenga confidencial. La información personal sólo se dará si se le da el permiso o sea requerida por ley
- Participar en las decisiones sobre el cuidado de su hijo(a)
- Recibir información acerca de Ped-I-Care, CMS, y nuestros servicios
- Expresar sus quejas o reclamaciones sobre el programa o asistencia médica

Responsabilidades

Los miembros y sus familiares son responsables de:

- Dar a los proveedores de salud información precisa y completa sobre la salud de su hijo(a)
- Reportar cambios inesperados de la salud de su hijo a su PCP, especialista, o la Enfermera Coordinadora de Cuidado de CMS (NCC)
- Usar servicios especiales solo cuando esta referido por su PCP
- Cumplir con las citas y llegar a tiempo, o llamar a los proveedores adelantado para reprogramar su cita
- Presentar la tarjeta de identificación de Ped-I-Care a cada proveedor de salud antes de recibir los servicios (lleva su tarjeta con usted a todos momentos)
- Notificar a Servicios para Miembros de Ped-I-Care y a KidCare de cambios de número de teléfono o dirección
- Seguir el plan de tratamiento recomendado por su médico, o, si esto no es posible, solicitar un nuevo plan de tratamiento
- Notificar a su PCP dentro de un día de semana si utilizas la sala de emergencia

Quejas y Reclamaciones

Si usted tiene una queja o preocupación acerca de los servicios que su niño recibe de un proveedor de Ped-I-Care, comuníquese con Servicios para Miembros. También puede contactarnos si usted tiene alguna preocupación acerca de las políticas de Ped-I-Care. Nuestros empleados te escucharán. Haremos nuestro mejor esfuerzo para resolver el problema. También puede contactar su Enfermera Coordinadora de Cuidado de CMS. Sin embargo, Ped-I-Care querrá escuchar sus preocupaciones directamente de usted.

Usted tiene derecho a expresar cualquier queja acerca de los servicios que recibe su hijo. Ped-I-Care tiene la obligación de responder a su queja. Después de examinar la queja, Ped-I-Care lo llamará o enviará una respuesta por escrito. Si usted no está satisfecho con la respuesta, puedes presentar una reclamación.

Una reclamación es una declaración fuerte de insatisfacción. Debe ser presentada por escrito. Una reclamación urgente se puede enviar a través del teléfono. Por favor, comuníquese con Servicios para Miembros para solicitar un formulario de reclamación o para hablar con nosotros directamente. Nosotros le enviaremos el formulario de reclamación en un plazo de 3 días de su solicitud. El comité de quejas de Ped-I-Care revisará su queja y tomará una decisión sobre lo que debes hacer. Ped-I-Care está obligado a seguir las quejas por escrito dentro de 90 días, a menos que usted y Ped-I-Care acuerdan en permitir más tiempo. Si necesitas ayuda para llenar el formulario de reclamación, por favor póngase en contacto con Servicios para Miembros (1-866-376-2456) y alguien le ayudará.

Si usted no está satisfecho con la respuesta a su reclamación, usted puede solicitar una reunión con el Comité de Quejas. Esto permitirá que usted pueda hablar sobre su problema y presentar su punto de vista. Después de esta reunión, la decisión del Comité de Quejas será enviada a usted por escrito. Si todavía no estás satisfecho con la respuesta, puedes apelar al panel de Quejas Estatal de Servicios Médicos para Niños:

El Panel Estatal de Quejas y Apelaciones de CMS
4052 Bald Cypress Way, Bin # A06
Tallahassee, FL 32399-1707

Si usted quisiera la descripción completa del procedimiento de quejas y reclamaciones, te lo enviaremos. Llame a Servicios para Miembros al 1-866-376-2456. También puede escribirnos a:

Ped-I-Care
1701 SW 16th Avenue, Edificio A
Gainesville, FL 32608

o pregúntale a su Enfermera Coordinadora de Cuidado de CMS para que te ayude.

Descripción de los Servicios

Atención del niño sano:

Los niños deben recibir chequeos de salud:

- Después del nacimiento
- 3 a 5 días de edad
- En 1 mes
- A los 2 meses
- A los 4 meses
- A los 6 meses
- A los 9 meses
- A los 12 meses
- A los 15 meses
- A los 18 meses
- A los 24 meses
- A los 30 meses
- Una vez al año hasta los 21 años de edad

Un chequeo médico de niño sano incluye:

- La revisión auditiva
- Examen de la vista
- Examen dental
- Historia de salud y del desarrollo
- Evaluación del desarrollo
- Edad adecuada orientación
- Vacunas (cuando sea necesario)
- El tratamiento según sea necesario

Atención hospitalaria: Todos los servicios hospitalarios aprobados serán cubiertos. Esto incluye habitación y comida, cuidados de enfermería, materiales médicos, y todos los servicios diagnósticos y terapéuticos.

Laboratorio y Radiología (Rayos X): Estudios de laboratorio y de rayos X (incluyendo rayos X, tomografía computarizada y resonancia magnética) ordenados por el médico de su hijo(a) están cubiertos. Estos deben ser administrado en facilidades de la red de Ped-I-Care (vea el Directorio de Proveedores).

Atención de emergencia: Si su hijo(a) tiene una emergencia médica, llévelo al departamento de emergencias más cercana. Usted no necesita aprobación para atención de emergencia. Usted no tiene que pagar por la atención de

emergencia. Sin embargo, el médico en la sala de emergencia puede determinar si el problema de su hijo(a) no es una emergencia. Se le informará antes de que su hijo reciba tratamiento. Si la situación no es una emergencia, llame a su PCP. Si su niño no requiere atención de emergencia, Ped-I-Care sólo pagará por el examen inicial.

Salud en el Hogar: Ped-I-Care cubre los servicios médicos necesarios de enfermería y servicios de cuidado personal. Esto incluye atención de enfermería especializada, enfermería privada, y los ayudantes de la salud. Estos servicios deben ser solicitados por su PCP y aprobado por Ped-I-Care. Meals on Wheels, ama de casa, y servicios de cuidado de niños no están cubiertos.

Equipo médico duradero: Ped-I-Care también pagará por el equipo médico que su hijo(a) necesita. El médico de su niño necesita obtener una autorización para estos artículos.

Servicios de terapia: Ped-I-Care cubre los servicios médicos necesarios de terapia. Esto incluye terapia física, terapia respiratoria, terapia del habla y terapia ocupacional. Estos servicios deben ser solicitados por su PCP y aprobado por Ped-I-Care.

Cuidado de la vista: Ped-I-Care cubre los servicios de la vista, exámenes de la vista y anteojos. No es necesario tener un referido o autorización para un optometrista u óptico. Una referencia de su PCP es necesaria para consultar a un oftalmólogo.

Servicios de la audición: Ped-I-Care cubre los chequeos de audición y los audífonos. Estos servicios deben ser solicitados por su PCP y aprobado por Ped-I-Care.

Planificación Familiar: Ped-I-Care cubre la planificación familiar de cualquier proveedor de planificación familiar.

Coordinación de Atención

Su hijo(a) tiene una Enfermera Coordinadora de Cuidado de CMS (NCC) que le ayudará con la coordinación de la atención médica de su hijo(a). Su NCC le ayudará a organizar los siguientes servicios:

Transporte: El transporte está cubierto por Ped-I-Care. Se puede disponer según la necesidad por la Oficina de Área local de CMS. Por favor llame a la enfermera de CMS de su hijo(a) para organizar el transporte.

Cuidado dental: La atención dental está cubierta por Ped-I-Care. Puede ser arreglado por la Enfermera Coordinadora de Cuidado de CMS (NCC). Por favor llame a la enfermera de su hijo(a) o a un dentista participante para organizar la atención dental.

Servicios de nutrición: Los servicios de nutrición pueden ser cubiertos por la Oficina de Área local de CMS. Puede ser arreglado por la enfermera de su hijo(a). Por favor llame al NCC de su hijo(a) para organizar la atención nutricional.

Farmacia (medicamentos con receta)

Medicamentos con receta: Los medicamentos con receta y productos de infusión están cubiertos por CMS. Su médico le dará una receta y le dirá donde se puede llenar. Por favor presente su tarjeta de identificación de Ped-I-Care en la farmacia. Información de farmacias se encuentra en la parte posterior de la tarjeta. En caso de problemas de farmacia, por favor llame a la enfermera de su hijo(a) de CMS. Usted puede ir a cualquier farmacia de la red de farmacias de CMS. Por favor, visite http://www.cms-kids.com/families/health_services/pharmacy.html para encontrar una farmacia.

Referencias y autorizaciones

Ped-I-Care cree que es muy importante que su médico de cuidado primario (PCP) conozca y coordina todo el cuidado de su hijo(a) y sus tratamientos. Esto ayuda asegurarse que los tratamientos diversos que recibe su hijo(a) son adecuados y efectivo en costo. Para asegurarse que su PCP está involucrado en la coordinación de la atención médica de su hijo(a), la mayoría de los servicios especializados sólo están disponibles a petición de su PCP. Esta petición se llama una referencia.

Algunos servicios también requieren una aprobación adicional llamado una autorización.

A continuación se ofrece una lista de servicios que requieren una referencia o autorización. Por favor no solicite cualquiera de estos servicios sin consultar antes con su PCP.

Los siguientes servicios requieren un referido del PCP de su hijo(a):

- Visitas de especialistas (especialistas que deseen hacer referencias a otro especialistas tendrán que involucrar al PCP en el proceso de referencia)
- Visitas quiroprácticas después de 24 visitas en un año calendario
- Servicios de audición
- Servicios de Conducta o Salud Mental
- Servicios de oftalmología (una referencia no es necesaria para los servicios de optometría o para anteojos cubiertos)

Los siguientes servicios requieren autorización de Ped-I-Care:

- Cualquier servicio fuera de la red
- La admisión de hospital para pacientes hospitalizados (excepto en casos de emergencia, pero por favor notifique a su PCP dentro de las 24 horas si su niño fue visto en la sala de emergencias o a un centro de atención de urgencia)
- Algunos servicios diagnósticos para pacientes externos:
 - MRA / MRI
 - PET Scan
 - Colonoscopia / Endoscopia
- Equipo médico duradero (al menos que el artículo se proporciona como parte de un servicio cubierto en el consultorio de un médico)
- Selectos elementos auditivos (incluyendo audífonos, aparatos de implantes cocleares y aparatos de comunicación)
- Atención medica a domicilio
- Hospicio / Cuidado Paliativo / Partners-In-Care

- Admisiones de hospital para Salud Mental (incluye Centros de Tratamiento Residenciales después del fracaso de terapias y tratamientos externas)
- Programas de tratamiento diurno de salud mental
- Los suplementos nutricionales (debes ser médicamente necesaria según las normas de Medicaid)
- Servicios de ortodoncia (con aparatos médicamente necesarios de acuerdo con las guías de Medicaid)
- Radiografía portable (usado en casa)
- Atención Pediátrica Extendida Recetado (PPEC)
- Los servicios de rehabilitación (Terapia Física, Terapia Respiratoria, Terapia Ocupacional, Terapia de Habla y del Lenguaje)
- Servicios / artículos que excedan el monto permitido por Medicaid
- Transporte
- Servicios de Visión (gafas normales no requieren autorización)
- Las sillas de ruedas

Un referido o autorización no es necesaria para los siguientes servicios:

- Las visitas para ver a su PCP
- Servicios (vacunas, pruebas, equipo médico durable, etc), que sean parte de un servicio cubierto en el consultorio de su médico
- Las pruebas de laboratorio
- EKG y EEG
- Radiología (Rayos X)
- Exámenes de la vista / chequeos hecho por un optometrista
- Anteojos cubiertos
- Podología

Su PCP sabrá cómo solicitar un referido médico o autorización para los servicios necesarios para su hijo(a). La información necesaria por su PCP para un referido o una autorización está en la tarjeta de miembro de su hijo(a). **Si usted tiene alguna pregunta sobre el proceso de referidos y autorización, por favor póngase en**

contacto con su PCP o con su Enfermera Coordinadora de Cuidado de CMS (NCC).

Capacidad Cultural

Ped-I-Care cree que cada persona tiene valor. Usted debe ser tratado justamente y con respeto. Todos merecen ser escuchado y entendido. Esto se llama capacidad cultural. Si crees que un empleado de Ped-I-Care o un proveedor de Ped-I-Care no te ha tratado con respeto déjanos saber. También podemos entregarte nuestro plan de capacidad cultural. Llame a Servicios para Miembros al 1-866-376-2456. Esto también se puede encontrar en nuestro sitio de web: <http://pedicare.peds.ufl.edu/>.

Información de Contacto

Contacta Ped-I-Care Servicios para Miembros al:

Ped-I-Care

1701 SW 16th Ave.

Gainesville, FL 32608

Teléfono: 352-334-1705

Línea gratis: 866-376-2456

Fax: 352-955-6518

Póngase en contacto con su Enfermera Coordinadora de Cuidado de CMS en la oficina local del CMS:

Región Noroeste de la Florida

Ped-I-Care TXXI Member Handbook

Pensacola CMS- Sirviendo los condados de Escambia, Okaloosa, Santa Rosa, y Walton:

CMS Pensacola
5192 Bayou bulevar
Pensacola, FL 32504
(850) 484-5040
1-800-381-3685

Ciudad de Panamá CMS- Sirviendo los condados de Bay, Calhoun, Gulf, Jackson Holmes, y Washington:

CMS- Ciudad de Panamá
230 N. Tyndall Parkway
Panama City, FL 32404
(850) 872-4700
1-800-299-4700

Región de Tallahassee

Tallahassee CMS- Sirviendo los condados de Franklin, Gadsden, Jefferson, Leon, Liberty, Madison, Taylor y Wakulla:

CMS-Tallahassee
2390 Phillips Road
Tallahassee, FL 32308
(850) 487-2604
1-800-226-2604

Región del centro-norte de Florida

Gainesville CMS- Sirviendo los condados de Alachua, Bradford, Columbia, Dixie, Gilchrist, Hamilton, Lafayette, Levy, Putnam, Suwannee, y Union:

G.L. Schiebler CMS Center
1701 SW 16th Avenue, Edificio B

Ped-I-Care TXXI Member Handbook

Gainesville, FL 32608

Teléfono: 352-334-1400

Línea gratis: 1-800-523-7545

Fax: 352-334-1389

Daytona CMS -Sirviendo los condados de Flagler y Volusia:

CMS - Daytona Beach

421 Keech Street

Daytona Beach, FL 32114

Teléfono: 386-238-4980

Línea gratis: 1-866-827-5197

Fax: 386-254-3937

Ocala CMS-Sirviendo los condados de Citrus, Hernando, Lake, Marion, y Sumter:

CMS - Ocala

3200 E. Silver Springs Blvd, Ste. 201

Ocala, FL 34470

Teléfono: 352-369-2100

Línea gratis: 1-888-326-7485

Fax: 352-369-2134

Jacksonville CMS-Sirviendo los condados de Baker, Clay, Duval, Nassau, y St. Johns:

CMS - Jacksonville

910 North Jefferson Street

Jacksonville, FL 32209

Teléfono: 904-360-7070

Línea gratis: 1-800-340-8354

Fax: 904-798-4569

Región de Tampa Bay

Tampa CMS Office - Sirviendo el condado de Hillsborough

CMS-Tampa

N. 13101 Bruce B. Downs Blvd..

Tampa, FL 33612

Ped-I-Care TXXI Member Handbook

(813) 396-9743
Fax: (813) 396-9746

St. Petersburg CMS-Sirviendo los condados Pasco y Pinellas:

CMS-St. Petersburg
3491 Gandy Blvd.
Pinellas Park, FL 33781
(727) 217-7800
(800) 336-1612
Fax: (727) 217-7921

Lakeland CMS-Sirviendo los condados de Hardee, Highlands, y Polk

CMS-Lakeland
200 N Kentucky Avenue, Suite 114
Lakeland, FL 33801
(863) 413-3580
Fax: (863) 413-3597

Región de Central Florida

Orlando CMS-Sirviendo los condados de Orange, Osceola, y Seminole

CMS-Orlando
7000 Lake Dr. Ellenor Dr.
Orlando, FL 32809
(407) 858-5555
1-800-226-6530

Viera CMS-Sirviendo el condado de Brevard

CMS-Viera
2565 Juez Fran Jamieson Way
Viera, FL 32940
(321) 639-5888

