



Important Benefit Change Information

Dear Member:

We would like to thank you for the opportunity to serve you and your family.

We want to tell you about an important benefit change. Please read this entire letter. Once you're done, you may have questions. We have included an FAQ (Frequently Asked Questions) that may answer them. If you still have more questions, our Customer Service team can help. Call them at 1-866-334-7927 (TTY/TDD: 1-877-247-6272). They can be reached Monday through Friday, 7am to 7pm Eastern.

Starting January 1, 2010, we will no longer offer these services:

- **Expanded adult dental**—annual exam, intraoral X-rays (once per year), periodontic deep cleanings (1 per year), periodontic scaling and root planing (2 per year), 2 cleanings per year, unlimited fillings (silver—up to 3 surfaces)
- **Expanded vision**—unlimited eye exams and glasses (as medically necessary)
- **Routine circumcision**—for boys up to 1 year of age
- **OTC products**—\$25 per month for over-the-counter items for every household

* * *

We will still cover services you and your family need to stay healthy. **The services below are not changing:**

- Adult hearing and vision (medically necessary services only)
- Kids hearing and vision, plus well-child checkups
- Doctor and hospital visits
- Inpatient and outpatient hospital services
- Emergency room services
- Lab and radiology services
- No-cost prescriptions
- Behavioral health care and substance abuse treatment
- Therapy services—occupational, physical, respiratory and speech
- Chiropractic and podiatry services
- Family-planning services and supplies

Again, we thank you for allowing us to serve your health care needs. We wish you and your family good health.

Sincerely,

Staywell Health Plan

Información importante sobre cambio de beneficios

Estimado miembro:

Nos gustaría agradecerle la oportunidad de brindar nuestros servicios a usted y su familia.

Queremos informarle acerca de un importante cambio de beneficios. Por favor lea la totalidad de esta carta. Una vez que haya terminado, es posible que tenga preguntas. Hemos incluido una lista de preguntas más frecuentes (FAQ) que pueden responderlas. Si aun tiene más preguntas, nuestro equipo de Servicio al Cliente puede ayudarle. Llámelos al 1-866-334-7927 (TTY/TDD: 1-877-247-6272). Puede comunicarse con ellos de lunes a viernes de 7 am a 7 pm, hora del este.

A partir del 1 de enero de 2010, ya no ofreceremos estos servicios:

- **Cuidado dental ampliado para adultos**—examen anual, radiografías intraorales (una vez al año), limpiezas periodontales profundas (1 por año), destartraje periodontal y pulido radicular (2 por año), 2 limpiezas por año, empastes ilimitados (plata, hasta 3 superficies)
- **Beneficios de la visión ampliados**—exámenes oculares y anteojos ilimitados (según sean médicamente necesarios)
- **Circuncisión de rutina**—para niños de hasta 1 año de edad
- **Productos de venta libre**—\$25 por mes para artículos de venta libre para cada grupo familiar

* * *

Aun cubriremos los servicios que usted y su familia necesitan para mantenerse sanos. Los siguientes servicios no están cambiando:

- Beneficios de la audición y la visión para adultos (únicamente servicios médicamente necesarios)
- Beneficios de la audición y la visión para niños, así como controles rutinarios del niño
- Cobertura de visitas al médico y al hospital
- Servicios de hospital para pacientes internados y ambulatorios
- Servicios de la sala de emergencias
- Servicios de laboratorio y radiología
- Recetas sin costo
- Cuidado de la salud del comportamiento y tratamiento por abuso de sustancias
- Servicios de terapia—ocupacional, física, respiratoria y del habla
- Servicios quiroprácticos y de podiatría
- Servicios y suministros para la planificación familiar

Nuevamente, muchas gracias por confiarnos la atención de sus necesidades de cuidado de la salud. Deseamos que usted y su familia tengan buena salud.

Atentamente,

Plan de salud Staywell



Frequently Asked Questions (FAQs)

We know that you will have questions about this change. That's why we put together this FAQ.

We hope this answers most of your questions. If not, call Customer Service. The toll-free number is 1-866-334-7927 (TTY/TDD: 1-877-247-6272). A representative is available to help you Monday through Friday, 7am to 7pm Eastern.

Question: When will this benefit change take place?

Answer: This change will go into effect on January 1, 2010.

Question: Why is Staywell making this change?

Answer: As you know, the country is in a tough financial time. Everyone is looking at their finances. This includes the government (federal, state and local), businesses and families. We are doing the same.

We review our plan services every year. This includes standard Medicaid services and "extra" services. We have decided to make these changes for the coming year. Even with these changes, you and your family will still be able to get the health care you need to stay healthy.

Question: How long will this change last? Could these services be brought back?

Answer: At the time of our next plan services review, we'll look at all of the services we offer to our members. We will let you know of any change that we make. We'll do this at least one month before the change takes place.

Question: Why should I stay with Staywell?

Answer: With Staywell:

- You do not have any co-payments.
- *Personal Health Advisor*, our 24-hour nurse helpline, is always available to you.
- If you are pregnant, you can take part in our Prenatal Rewards Program.
- You may be eligible for case/disease management services.
- Plus, you can choose your doctors, hospitals and pharmacies from our large network of providers.

Question: Will I need to do anything when this change takes place?

Answer: No. You can keep using the same Staywell ID card you have now. Your primary care physician (PCP) will not change.

Continued on back.

Question: I am scheduled to get one of the services that will no longer be offered after January 1, 2010. What should I do?

Answer: You will be able to get the service until December 31, 2009. For any service you have scheduled after January 1, 2010, you will need to work with your provider to decide which steps you should take to get the service.

Question: Will I still be able to get vision services?

Answer: Yes. Staywell will continue to offer vision services. Covered services for adults and children include:

- **Eyeglasses**
 - **Adults (21 years of age and older)—one pair every two years and as medically necessary**
 - **Children (under 21 years of age)—up to two pairs each year and as medically necessary**
- **Eyeglass repairs (as needed)**
- **Prosthetic eyes**
- **Contact lenses (as medically necessary)**

Question: Will I still be able to get dental services?

Answer: Yes. To get dental services for you and/or your child after January 1, 2010, you will need to contact your Medicaid Area Office. A Medicaid Area Office staff member will be able to help you with your needs. To get the phone number for your Medicaid Area Office, go to www.fdhc.state.fl.us/index.shtml. You can also check the back of your Staywell member handbook.

Covered services for adults (21 years of age and older) include:

- **Acute emergency dental procedures to alleviate pain or infection**
- **Complete removable partial dentures**
- **Comprehensive oral evaluation**
- **Denture-related procedures**
- **Full dentures**
- **Incision and drainage of an abscess**
- **Necessary extractions and surgical procedures to fit the mouth for dentures**
- **Necessary radiographs to make a diagnosis**
- **Problem-focused oral evaluation**
- **Removable partial dentures**

Covered services for children (under 21 years of age) include:

- **Dentures (complete and partial)**
- **Diagnostic examinations**
- **Endodontics/periodontal treatment**
- **Oral surgery**
- **Orthodontic treatment**
- **Periodontal and preventive services**
- **Radiographs necessary to make a diagnosis**
- **Restorations**



Preguntas más frecuentes (FAQ)

Sabemos que usted tendrá preguntas sobre este cambio. Es por eso que hemos recopilado estas FAQ.

Esperamos que esto responda la mayoría de sus preguntas. Si no es así, llame a Servicio al Cliente. El número sin cargo es el 1-866-334-7927 (TTY/TDD: 1-877-247-6272). Un representante está disponible para ayudarle de lunes a viernes de 7 am a 7 pm, hora del este.

Pregunta: ¿Cuándo se hará este cambio de beneficios?

Respuesta: Este cambio entrará en vigencia el 1 de enero de 2010.

Pregunta: ¿Por qué está Staywell haciendo este cambio?

Respuesta: Como usted sabe, el país se encuentra en un difícil momento financiero. Todos están analizando sus finanzas. Esto incluye al gobierno (federal, estatal y local), las empresas y las familias. Nosotros también lo estamos haciendo.

Todos los años revisamos los servicios de nuestro plan. Esto incluye los servicios estándar de Medicaid y los servicios “adicionales”. Hemos decidido hacer estos cambios para el próximo año. Aún con estos cambios, usted y su familia podrán recibir la atención de la salud que necesitan para mantenerse sanos.

Pregunta: ¿Cuánto tiempo durará este cambio? ¿Podrían volver a ofrecer estos servicios?

Respuesta: Cuando hagamos nuestra próxima revisión de servicios del plan, analizaremos todos los servicios que ofrecemos a nuestros miembros. Le informaremos sobre cualquier cambio que implementemos. Lo haremos al menos un mes antes de que ocurra el cambio.

Pregunta: ¿Por qué debo quedarme con Staywell?

Respuesta: Con Staywell:

- **Usted no tiene ningún copago.**
- **El *asesor personal de salud*, nuestra línea de ayuda atendida por enfermeras durante las 24 horas, siempre está disponible para usted.**
- **Si usted está embarazada, puede participar en nuestro Programa Prenatal de Recompensas.**
- **Usted puede ser elegible para servicios de administración de casos/enfermedades.**
- **Además, usted puede elegir a sus médicos, hospitales y farmacias de nuestra extensa red de proveedores.**

Pregunta: ¿Tendré que hacer algo cuando ocurra este cambio?

Respuesta: No. Usted podrá seguir usando la misma tarjeta de ID de Staywell que tiene ahora. Su médico de cuidado primario (PCP) no cambiará.

Continúa al dorso.

Pregunta: He programado una cita para recibir uno de los servicios que no se ofrecerán después del 1 de enero de 2010. ¿Qué debo hacer?

Respuesta: Usted puede recibir el servicio hasta el 31 de diciembre de 2009. Para cualquier servicio que haya programado después del 1 de enero de 2010, consulte con su proveedor a fin de decidir qué pasos debe tomar para recibir dicho servicio.

Pregunta: ¿Todavía podré recibir servicios de la visión?

Respuesta: Sí. Staywell continuará ofreciendo servicios de la visión. Los servicios cubiertos para adultos y niños incluyen:

- **Anteojos**
 - **Adultos (21 años de edad y en adelante)—un par cada dos años y según sea médicamente necesario**
 - **Niños (menores de 21 años de edad)—hasta dos pares cada año y según sea médicamente necesario**
- **Reparaciones de anteojos (según sea necesario)**
- **Prótesis de ojos**
- **Lentes de contacto (según sea médicamente necesario)**

Pregunta: ¿Todavía podré recibir servicios dentales?

Respuesta: Sí. Para recibir servicios dentales para usted y/o su hijo(a) después del 1 de enero de 2010, debe contactar a su oficina de área de Medicaid. Un miembro del personal de la oficina de área de Medicaid le ayudará con sus necesidades. Para obtener el número de teléfono de su oficina de área de Medicaid, vaya a www.fdhc.state.fl.us/index.shtml. También puede consultar la parte posterior de su manual para miembros de Staywell.

Los servicios cubiertos para adultos (21 años de edad en adelante) incluyen:

- **Procedimientos dentales agudos de emergencia para aliviar dolor o infección**
- **Dentaduras parciales removibles completas**
- **Evaluación oral completa**
- **Procedimientos relacionados con dentaduras postizas**
- **Dentaduras postizas completas**
- **Incisión y drenaje de abscesos**
- **Extracciones y procedimientos quirúrgicos necesarios para adaptar la boca a dentaduras postizas**
- **Radiografías necesarias para hacer un diagnóstico**
- **Evaluación oral centrada en un problema**
- **Dentaduras postizas parciales removibles**

Los servicios cubiertos para niños (menores de 21 años de edad) incluyen:

- **Dentadura postiza (completa y parcial)**
- **Exámenes de diagnóstico**
- **Tratamientos de endodoncia/periodoncia**
- **Cirugía oral**
- **Tratamiento ortodóncico**
- **Servicios periodontales y preventivos**
- **Radiografías necesarias para hacer un diagnóstico**
- **Restauraciones**