



IMPORTANT NOTICE

Keeping our members up to date is one of our goals. Below are some changes you should know about.

Florida Medicaid Agency Office phone numbers have changed to two main lines listed below:

Florida Medicaid Agency Office Phone Numbers	
Agency for Health Care Administration Medicaid Helpline	Toll-free: 1-877-254-1055 or 1-800-953-0555
Agency for Health Care Administration Facilities Complaints	Toll-free: 1-888-419-3456

Children's Covered Services

Staywell must provide all medically necessary services for its members who are under age 21. This is the law. This is true even if Staywell does not cover a service or the service has a limit. As long as your child's services are medically necessary, services have:

- No dollar limits; or
- No time limits, like hourly or daily limits.

Your provider may need to ask Staywell for approval before giving your child the service. Call Customer Service, if you want to know how to ask for these services.

Prior Authorization (PA) Reminder

PA means we must OK a service before you can get it. You or your doctor should contact us to find out if a service requires PA. We'll let you know if we don't OK your request.

Do you have questions? Call Customer Service toll-free at **1-866-334-7927** (TTY **1-877-247-6272**). We're here for you Monday–Friday, 8 a.m. to 7 p.m.

If you speak a different language or need something in Braille or audio, don't worry. We can provide translations and alternate formats at no cost to you. Just give us a call toll-free at **1-866-334-7927** (TTY **1-877-247-6272**) Monday–Friday, 8 a.m. to 7 p.m.



AVISO IMPORTANTE

Mantener a nuestros miembros actualizados es uno de nuestros objetivos. A continuación, se indican algunos cambios que debe saber.

Los números de teléfono de la oficina de la agencia de Medicaid de Florida han cambiado por las dos líneas principales que se indican a continuación:

Números de teléfono de la oficina de la agencia de Medicaid de Florida	
Línea de ayuda de Medicaid de la Agencia de administración de cuidado de la salud	Sin cargo: 1-877-254-1055 o 1-800-953-0555
Quejas sobre las instalaciones de la Agencia de administración de cuidado de la salud	Sin cargo: 1-888-419-3456

Servicios cubiertos para niños

Staywell debe proveer todos los servicios médicamente necesarios a sus miembros menores de 21 años. La ley así lo establece. Esto es así incluso si Staywell no cubre un servicio o si el servicio tiene un límite. Siempre que los servicios de su hijo sean médicamente necesarios, los servicios:

- No tienen límites en dólares; o
- No tienen límites de tiempo, ya sea en horas o días.

Es posible que su proveedor deba solicitar a Staywell su aprobación antes de prestar el servicio a su hijo. Si desea saber cómo solicitar estos servicios, llame a Servicio al Cliente.

Recordatorio sobre la autorización previa (PA)

La PA significa que debemos APROBAR el servicio antes de que usted pueda recibirlo. Usted o su médico debe comunicarse con nosotros para averiguar si un servicio requiere PA. Le informaremos si su solicitud no es APROBADA.

¿Tiene preguntas? Llame sin cargo a Servicio al Cliente al **1-866-334-7927** (TTY **1-877-247-6272**). Estamos aquí para usted de lunes a viernes de 8 a.m. a 7 p.m.

Si usted habla un idioma diferente o necesita algo en Braille, no se preocupe. Nosotros podemos proporcionarle traducciones y formatos alternativos sin costo para usted. Simplemente, llámenos sin cargo al **1-866-334-7927** (TTY **1-877-247-6272**) de lunes a viernes de 8 a.m. a 7 p.m.