

How to talk to children and young adults about COVID-19

To help children and young adults get accurate information about coronavirus disease (COVID-19):

- Make sure they know where to get reliable information
- Make time to talk with them about how you're feeling and how they're feeling



Find Out What Your Child Already Knows

Ask questions geared to your child's age level:

- Are your friends talking about coronavirus?
- Have you heard grownups talking about a new sickness that's going around?

Follow your child's lead:

- Some kids may want to spend time talking
- Some kids may neither seem interested nor ask a lot of questions

Offer Comfort — and Honesty

Focus on helping your child feel safe, but be truthful:

- Don't offer more detail than your child is interested in
- If your child asks about something and you don't know the answer, say so
- Check the [Centers for Disease Control and Prevention \(CDC\) website](#) for up-to-date, reliable information about COVID-19
- Speak calmly and reassuringly (e.g., explain that most people who get sick feel like they have a cold or the flu)
- Let kids call or Skype with older relatives and friends

If you need a mobile device, Humana Florida Medicaid can help. [Learn more.](#)



Humana

Healthy Horizons™
in Florida



Give kids space to share their fears:

- Let your child know that:
 - Kids don't seem to get as sick as adults
 - They always can come to you for answers or to talk about what scares them

Know when they need guidance:

- Be aware of how kids get news and information, especially kids who go online
- Point kids to age-appropriate content (to keep them from relying on news shows or outlets that scare them or have incorrect information)



Help Kids Feel in Control

Give your child specific things they can do to feel in control, such as:

- Getting lots of sleep
- Washing their hands well and often – and be a good role model and let kids see you washing your hands often

Talk about all the things that are happening to keep people safe and healthy, such as:

- Hospitals and doctors are prepared to treat and are treating people who get sick
- Scientists are working to develop a vaccine

Keep the conversation going, such as by:

- Checking in with the child
- Talking about current events with kids often (e.g., What do you think about these events? How do you think these things happen?)

Let your kids know that feeling stressed at times is normal, such as by reminding them that:

- Stressful times pass
- Life will get back to normal

How to talk to your child about COVID-19.

<https://www.staywell.com/insights/coronavirus-covid-19-how-to-talk-to-your-child>.

Last accessed April 3, 2020.

ENGLISH: This information is available for free in other languages and formats. Please contact our Customer Service number at **800-477-6931**. If you use **TTY**, call **711**, Monday – Friday, 8 a.m. to 8 p.m.

SPANISH: Esta información está disponible gratuitamente en otros idiomas y formatos. Comuníquese con nuestro Servicio al Cliente llamando al **800-477-6931**. Si usa un **TTY**, marque **711**. El horario de atención es de lunes a viernes de 8 a.m. a 8 p.m.

CREOLE: Enfòmasyon sa a disponib gratis nan lòt lang ak fòma. Tanpri kontakte nimewo Sèvis Kliyan nou an nan **800-477-6931**. Si ou itilize **TTY**, rele **711**, Lendi - Vandredi, 8 a.m. a 8 p.m.

FRENCH: Ces informations sont disponibles gratuitement dans d'autres langues et formats. N'hésitez pas à contacter notre service client au **800-477-6931**. Si vous utilisez un appareil de télétype (**TTY**), appelez le **711** du lundi au vendredi, de 8h00 à 20h00.

ITALIAN: Queste informazioni sono disponibili gratuitamente in altre lingue e formati. La preghiamo di contattare il servizio clienti al numero **800-477-6931**. Se utilizza una telescrivente (**TTY**), chiami il numero **711** dal lunedì al venerdì tra le 8 e le 20:00.

RUSSIAN: Данную информацию можно получить бесплатно на других языках и в форматах. Для этого обратитесь в отдел обслуживания клиентов по номеру **800-477-6931**. Если Вы пользователь **TTY**, звоните по номеру **711** с понедельника по пятницу, с 8.00 до 20.00.

Call If You Need Us

If you have questions or need help reading or understanding this document, call us at **800-477-6931 (TTY: 711)**. We are available Monday through Friday, from 8 a.m. to 8 p.m. Eastern time. We can help you at no cost to you. We can explain the document in English or in your first language. We can also help you if you need help seeing or hearing. Please refer to your Member Handbook regarding your rights.

Important!

At Humana, it is important you are treated fairly.

Humana Inc. and its subsidiaries do not discriminate or exclude people because of their race, color, national origin, age, disability, sex, sexual orientation, gender, gender identity, ancestry, ethnicity, marital status, religion, or language. Discrimination is against the law. Humana and its subsidiaries comply with applicable Federal Civil Rights laws. If you believe that you have been discriminated against by Humana or its subsidiaries, there are ways to get help.

- You may file a complaint, also known as a grievance:
Discrimination Grievances, P.O. Box 14618, Lexington, KY 40512-4618
If you need help filing a grievance, call **800-477-6931** or if you use a **TTY**, call **711**.
- You can also file a civil rights complaint with the
U.S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights
electronically through their Complaint Portal, available at
<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, or at **U.S. Department of Health and Human Services**, 200 Independence Avenue, SW, Room 509F, HHH Building, Washington, DC 20201, **800-368-1019, 800-537-7697 (TDD)**. Complaint forms are available at <https://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

Auxiliary aids and services, free of charge, are available to you. **800-477-6931 (TTY: 711)**

Humana provides free auxiliary aids and services, such as qualified sign language interpreters, video remote interpretation, and written information in other formats to people with disabilities when such auxiliary aids and services are necessary to ensure an equal opportunity to participate.

Humana Healthy Horizons in Florida is a Medicaid product of Humana Medical Plan, Inc.

English: ATTENTION: If you do not speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call **800-477-6931 (TTY: 711)**.

Español: (Spanish) ATENCIÓN: Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al **800-477-6931 (TTY: 711)**.

Kreyòl Ayisyen: (French Creole): ATANSYON: Si w pale Kreyòl Ayisyen, gen sèvis èd pou lang ki disponib gratis pou ou. Rele **800-477-6931 (TTY: 711)**.

Tiếng Việt: (Vietnamese) CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số **800-477-6931 (TTY: 711)**.

Cómo hablarles a los niños y adultos jóvenes sobre el COVID-19

Para ayudar a los niños y adultos jóvenes a obtener información precisa sobre la enfermedad por coronavirus (COVID-19):

- Asegúrese de que sepan dónde obtener información confiable
- Hágase tiempo para hablar con ellos sobre cómo se siente usted y cómo se sienten ellos



Averigüe qué es lo que su hijo ya sabe

Haga preguntas orientadas al nivel de edad de su hijo:

- ¿Están hablando tus amigos sobre el coronavirus?
- ¿Has escuchado hablar a adultos sobre una nueva enfermedad que está circulando?

Sígale la corriente a su hijo:

- Puede que algunos niños quieran pasar el tiempo hablando
- Puede que algunos niños no parezcan interesados o no hagan muchas preguntas

Ofrezca consuelo y honestidad

Concéntrese en ayudar a su hijo a sentirse seguro, pero sea sincero:

- No ofrezca más detalle del que le pida su hijo
- Si su hijo le pregunta algo y usted no sabe la respuesta, dígaselo
- Consulte el [sitio web de los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades \(CDC, por sus siglas en inglés\)](#) para obtener información confiable y actualizada sobre el COVID-19
- Hable con calma y de manera tranquilizadora (p. ej., explique que la mayoría de las personas que se enferman sienten como si tuvieran un resfriado o una gripe)
- Permita que los niños llamen o contacten por Skype a parientes más grandes y amigos

Si necesita un dispositivo móvil, Humana Florida Medicaid puede ayudar. [Obtenga más información.](#)



Humana

Healthy Horizons™
in Florida



Dé el espacio a los niños para que compartan sus miedos:

- Dígame a su hijo que:
 - Los niños no parecen enfermarse tanto como los adultos
 - Siempre puede acudir a usted para hacerle preguntas o para hablar sobre aquello que le asusta



Sepa cuándo necesitan orientación:

- Esté atento a cómo los niños obtienen las noticias y la información, especialmente en el caso de los niños que navegan por Internet
- Dirija a los niños hacia contenido apropiado para su edad (para evitar que confíen en programas periodísticos o canales de noticias que los asusten o que transmitan información incorrecta)

Ayude a los niños a sentirse en control

Dele a su hijo tareas específicas que pueda hacer para sentirse en control, por ejemplo:

- Dormir mucho
- Lavarse bien las manos con frecuencia. Usted sea un buen ejemplo y que los niños le vean lavándose las manos con frecuencia

Hable sobre todas las cosas que están pasando para mantener a las personas a salvo y saludables, por ejemplo:

- Los hospitales y los médicos están preparados para tratar a las personas que se enferman y las están tratando
- Los científicos están trabajando para desarrollar una vacuna

No abandone la conversación, haciendo lo siguiente:

- Estando pendiente del niño
- Hablando a menudo con los niños sobre los eventos actuales (p. ej., ¿Qué piensan sobre estos eventos? ¿Cómo piensan que pasan estas cosas?)

Dígalos a sus hijos que sentirse estresado por momentos es normal, recordándoles lo siguiente:

- Los períodos estresantes pasan
- La vida volverá a la normalidad

Cómo hablarle a su hijo sobre el COVID-19.

<https://www.staywell.com/insights/coronavirus-covid-19-how-to-talk-to-your-child>.

Último acceso el 3 de abril de 2020.

ENGLISH: This information is available for free in other languages and formats. Please contact our Customer Service number at **800-477-6931**. If you use **TTY**, call **711**, Monday – Friday, 8 a.m. to 8 p.m.

SPANISH: Esta información está disponible gratuitamente en otros idiomas y formatos. Comuníquese con nuestro Servicio al Cliente llamando al **800-477-6931**. Si usa un **TTY**, marque **711**. El horario de atención es de lunes a viernes de 8 a.m. a 8 p.m.

CREOLE: Enfòmasyon sa a disponib gratis nan lòt lang ak fòma. Tanpri kontakte nimewo Sèvis Kliyan nou an nan **800-477-6931**. Si ou itilize **TTY**, rele **711**, Lendi - Vandredi, 8 a.m. a 8 p.m.

FRENCH: Ces informations sont disponibles gratuitement dans d'autres langues et formats. N'hésitez pas à contacter notre service client au **800-477-6931**. Si vous utilisez un appareil de télétype (**TTY**), appelez le **711** du lundi au vendredi, de 8h00 à 20h00.

ITALIAN: Queste informazioni sono disponibili gratuitamente in altre lingue e formati. La preghiamo di contattare il servizio clienti al numero **800-477-6931**. Se utilizza una telescrivente (**TTY**), chiami il numero **711** dal lunedì al venerdì tra le 8 e le 20:00.

RUSSIAN: Данную информацию можно получить бесплатно на других языках и в форматах. Для этого обратитесь в отдел обслуживания клиентов по номеру **800-477-6931**. Если Вы пользователь **TTY**, звоните по номеру **711** с понедельника по пятницу, с 8.00 до 20.00.

Llame si nos necesita

Si tiene alguna pregunta, dificultades para leer o entender este documento, llámenos al **800-477-6931 (TTY: 711)**. Estamos disponibles de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m., hora del este. Podemos ayudarlo sin costo alguno para usted. Podemos explicarle el documento en inglés o en su primer idioma. También podemos ayudarlo si necesita ayuda de la vista o de audición. Consulte su Manual del afiliado en relación a sus derechos.

¡Importante!

En Humana, es importante que usted reciba un trato justo.

Humana Inc. y sus subsidiarias no discriminan ni excluyen a las personas por motivos de raza, color, origen nacional, edad, discapacidad, sexo, orientación sexual, género, identidad de género, ascendencia, origen étnico, estado civil, religión, o idioma. La discriminación va en contra de la ley. Humana y sus subsidiarias cumplen con las leyes de derechos civiles federales aplicables. Si usted cree que Humana o sus subsidiarias le han discriminado, hay formas de obtener ayuda.

- Puede presentar una queja, también conocida como queja formal a:
Discrimination Grievances, P.O. Box 14618, Lexington, KY 40512-4618
Si necesita ayuda para presentar una queja formal, llame al **800-477-6931** o si utiliza un **TTY**, llame al **711**.
- También puede presentar una queja de derechos civiles ante el **Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU., la Oficina de Derechos Civiles**, por medios electrónicos a través del portal de quejas disponible en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf> o al **U.S. Department of Health and Human Services**, 200 Independence Avenue, SW, Room 509F, HHH Building, Washington, DC 20201, **e800-368-1019, 800-537-7697 (TDD)**. Los formularios de quejas están disponibles en <https://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

Tiene a su disposición recursos y servicios auxiliares gratuitos. **800-477-6931 (TTY: 711)**

Humana provee recursos y servicios auxiliares gratuitos como, por ejemplo, intérpretes acreditados de lenguaje de señas, interpretación remota por video e información escrita en otros formatos para personas con discapacidades cuando dichos recursos y servicios auxiliares sean necesarios para garantizar la igualdad de oportunidades de participación.

Humana Healthy Horizons in Florida es un producto de Medicaid de Humana Medical Plan Inc.

English: ATTENTION: If you do not speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call **800-477-6931 (TTY: 711)**.

Español: (Spanish) ATENCIÓN: Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al **800-477-6931 (TTY: 711)**.

Kreyòl Ayisyen: (French Creole): ATANSYON: Si w pale Kreyòl Ayisyen, gen sèvis èd pou lang ki disponib gratis pou ou. Rele **800-477-6931 (TTY: 711)**.

Tiếng Việt: (Vietnamese) CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số **800-477-6931 (TTY: 711)**.