

# HEALTHY moves

ABSOLUTE TOTAL CARE

TOTAL<sup>®</sup>

Healthy Connections 

WINTER-SPRING 2015 / INVIERNO-PRIMAVERA 2015

» Find us online! ¡Encuéntrenos en línea!  
[www.absolutetotalcare.com](http://www.absolutetotalcare.com)

## ¿Su hijo consulta al médico adecuado?

A medida que los niños crecen, asegúrese de que ellos consulten al médico adecuado.

Las necesidades de su hijo pueden cambiar a medida que crece. Si su hijo actualmente consulta a un pediatra, quizá haya llegado el momento de cambiar a un médico para adultos.

Hable con el médico actual de su hijo, quien puede ayudarle a decidir si su hijo necesita otro médico. Puede ayudarle a que no se interrumpa la atención de su hijo. El plan de salud Absolute Total Care también puede ayudar a los miembros a encontrar el médico adecuado para su atención.

Es importante que los niños consulten al médico una vez al año como mínimo. Si necesita ayuda para encontrar un médico o programar una cita, llame a Servicios para miembros al **1-866-433-6041**.

Estamos aquí para ayudar con las necesidades de salud de su hijo.



## Is your child seeing the right doctor?

**As your children grow**, make sure they are seeing the right doctor.

Your child's needs may change as he or she grows. If your child is seeing a pediatrician now, it may be time to change to an adult doctor.

Talk with your child's current doctor, who can help you decide if your child needs a new doctor. He or she can help make sure there are no breaks in

your child's care. Absolute Total Care can also help members find the right doctor for their care.

It is important for children to see the doctor at least once a year. If you need help finding a doctor or making an appointment, call Member Services at **1-866-433-6041**.

We are here to help you with your child's health needs.

## » HOW CAN WE HELP YOU?

Absolute Total Care can help you with many things. Just call Member Services at **1-866-433-6041** if you need:

- ▶ A paper copy of anything on our website [www.absolutetotalcare.com](http://www.absolutetotalcare.com).
- ▶ Help finding a doctor.
- ▶ Help making health appointments.
- ▶ A ride to your appointments. (Please remember to call at least 48 hours before your appointment.)

## » WE REVIEW NEW TECHNOLOGY

Absolute Total Care has a team that reviews treatments and technology. This group helps make sure members receive the right care. If you would like more information, please review your Member Handbook.



## Stay ahead of health problems

**Preventive care** is the best kind of care. It helps you and your doctor find problems before you feel sick.

Preventive care can include vaccines like the flu shot. It can also mean tests for cancer like mammograms.

Seeing your doctor for a checkup is also preventive care. Your doctor will check your blood pressure, your weight, and other signs of your

health. Children and teenagers need to have regular checkups. These are also called well visits.

Preventive care is covered. It does not cost you anything.

Are you due for preventive care? Talk with your doctor. Review your Member Handbook or check our website for a recommended preventive care schedule, [www.absolutetotalcare.com](http://www.absolutetotalcare.com).

## WE ARE LISTENING TO YOU

Every year, we use a survey to ask our members how we're doing. If you filled out the survey, thank you! Your input shows us where we are doing well. It also shows us where we need to improve. Here are some key results:

ADULT CAHPS SURVEY RESULTS		
POSITIVE RESULTS	2014	GOAL- QUALITY COMPASS 50TH PERCENTILE
Rating of Personal Doctor	81.4%	78.82
Rating of Specialist	84.3%	80.61
AREAS FOR IMPROVEMENT	2014	GOAL- QUALITY COMPASS 50TH PERCENTILE
Getting Care Quickly	80.3%	81.75
Customer Service	83.9%	87.05

## LO ESTAMOS ESCUCHANDO

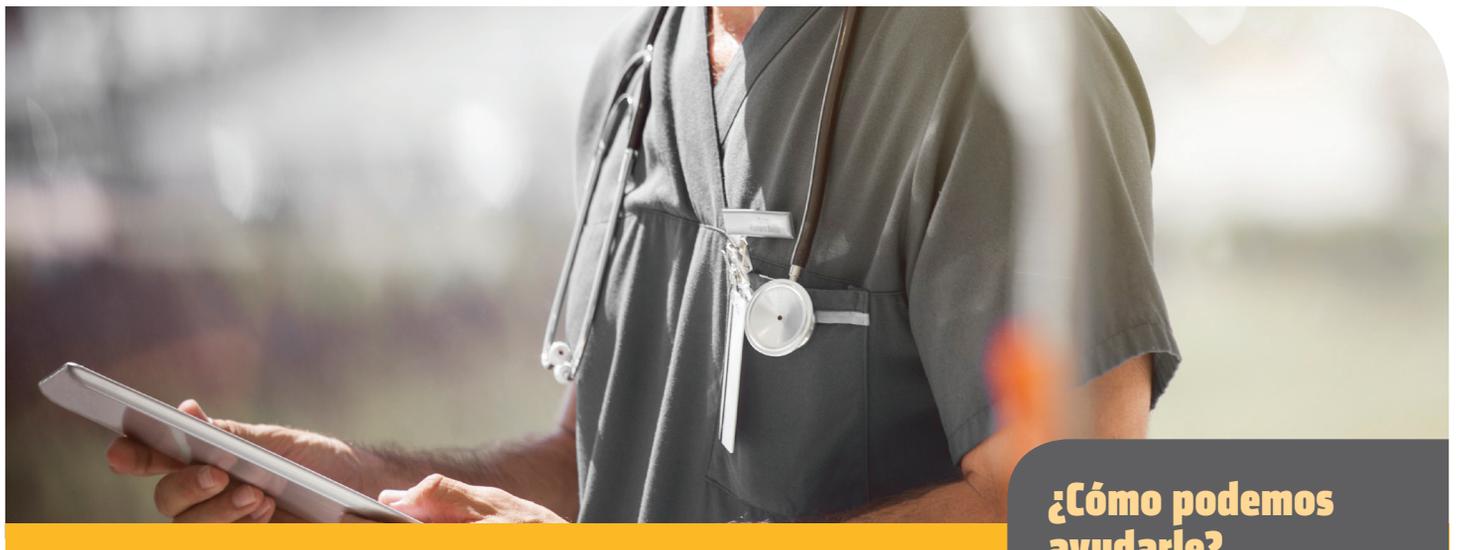
Cada año, realizamos una encuesta para preguntarles a nuestros miembros cómo nos desempeñamos. Si usted contestó la encuesta, ¡gracias! Sus comentarios nos ayudan a saber lo que hacemos bien. También nos muestra en dónde necesitamos mejorar. Aquí hay algunos resultados claves:

RESULTADOS DE LA ENCUESTA CAHPS PARA ADULTOS		
RESULTADOS POSITIVOS	2014	META - NCQA CALIDAD COMPASS 50VO. PERCENTIL
Calificación de médico personal	81,4%	78,82
Calificación de especialista	84,3%	80,61
ÁREAS DE MEJORA	2014	META - NCQA CALIDAD COMPASS 50VO. PERCENTIL
Recibir atención de forma rápida	80,3%	81,75
Servicio al Cliente	83,9%	87,05



## Revisamos las nuevas tecnologías

Absolute Total Care cuenta con un equipo que supervisa los tratamientos y la tecnología. Este grupo garantiza que los miembros reciban la atención adecuada. Si desea información adicional, por favor revise su Manual para miembros.



## Adelántese a los problemas de salud

La **atención preventiva** es el mejor tipo de atención. Le ayuda a usted y a su médico a detectar problemas antes sentirse enfermo(a).

La atención preventiva puede incluir vacunas, como la vacuna contra la gripe. También puede significar pruebas para la detección de cáncer, como las mamografías. Visitar a su médico para un chequeo también se considera como atención preventiva. Su médico controlará su presión arterial, su peso y otros

signos de su salud. Los niños y los adolescentes deben someterse a chequeos regulares. Se conocen como visitas de persona sana.

La atención preventiva está cubierta. No tiene ningún costo para usted.

¿Ya es hora de recibir atención preventiva? Hable con su médico. Revise su Manual para miembros o visite nuestro sitio web para programar una cita de atención preventiva recomendada.

[www.absolutetotalcare.com](http://www.absolutetotalcare.com).

## ¿Cómo podemos ayudarle?

Absolute Total Care puede ayudarle con muchas cosas. Solo llame a Servicios para miembros al **1-866-433-6041** si necesita:

- ▶ Una versión impresa de cualquier información en nuestro sitio web, [www.absolutetotalcare.com](http://www.absolutetotalcare.com).
- ▶ Ayuda para elegir un médico.
- ▶ Ayuda para hacer citas de salud.
- ▶ Traslado a sus citas. (Por favor, recuerde llamar con al menos 48 horas de anticipación a la cita).

## We can help you feel better

Do you live with many illnesses? Maybe you have diabetes and high blood pressure? Do you have a complex condition, such as cancer or a chronic lung disease?

Our case management team can help. The team is made up of nurses and social workers. They can help you understand how to better take care of yourself and where to get the best care possible.

Use case management to:

- ▶ Help you find doctors and other providers, including mental health doctors and specialists.
- ▶ Help you get services that are covered by your plan, such as medical equipment or home health.
- ▶ Work with your doctor to help you stay healthy.
- ▶ Show you resources in your community.

If you are interested in case management, you or your doctor may ask for it. Just call **1-866-433-6041**.

## What is disease management?

It is just one of the ways we can help you live healthier. It can help you manage a long-term illness like diabetes or asthma. Call **1-866-433-6041** or talk to your doctor about this help.



## Pharmacy **FACTS**

- 1 The formulary is the list of drugs that Absolute Total Care covers. It is also called a “Preferred Drug List” (PDL).
- 2 You can find the latest formulary at [www.absolutetotalcare.com](http://www.absolutetotalcare.com). You can also call **1-866-433-6041** to find out if a drug is covered.
- 3 Your doctor or pharmacist can help you review the formulary. They can find a medication for you that is covered.

---

## **YOU HAVE RIGHTS AND RESPONSIBILITIES**

There are things you can expect from your health plan. There are also things your health plan expects from you. These are called rights and responsibilities. They cover your treatment, privacy and access to information.

You can read all the rights and responsibilities in your member handbook. Here are few important ones:

### **Here are some of your rights as a member:**

- ▶ Getting all services that we provide.
- ▶ Being treated with respect.
- ▶ Knowing that your medical information will be kept private.
- ▶ Being able to get a copy of your medical record.
- ▶ Being able to ask that the record be corrected if needed.
- ▶ Being able to file an appeal, a complaint or state hearing.

### **Some of your responsibilities include:**

- ▶ Asking questions if you don’t understand your rights.
- ▶ Keeping your scheduled appointments.
- ▶ Having your ID card with you at your appointments.
- ▶ Getting in touch with your primary care provider (PCP) first if you have a medical need that isn’t an emergency.
- ▶ Telling your PCP if you had care in an emergency room.

Check your member handbook or visit [www.absolutetotalcare.com](http://www.absolutetotalcare.com) for the full list. Call Member Services at **1-866-433-6041** if you need a paper copy of the member handbook.

## Usted tiene derechos y responsabilidades

Hay cosas que usted puede esperar de su plan de salud. También hay cosas que su plan médico espera de usted. Estos son los llamados derechos y responsabilidades. Abarcan su tratamiento, su privacidad y el acceso a la información.

Puede leer todos los derechos y responsabilidades en el Manual para miembros. Estos son algunos derechos y responsabilidades importantes:

A continuación hay algunos de sus derechos como miembro:

- ▶ Recibir todos los servicios que ofrecemos.
- ▶ Ser tratado con respeto.
- ▶ Saber que su información médica se mantendrá en privado.
- ▶ Tener la posibilidad de obtener una copia de su historia clínica.
- ▶ Tener la posibilidad de solicitar la corrección de la historia clínica si es necesario.

- ▶ Tener la posibilidad de presentar una apelación o una queja, o de solicitar una audiencia estatal.

Algunas de sus responsabilidades incluyen:

- ▶ Hacer preguntas si no comprende sus derechos.
- ▶ Cumplir con sus citas programadas.
- ▶ Llevar su identificación de miembro a sus citas.
- ▶ Contactarse con su médico de atención primaria (PCP, por sus siglas en inglés) si tiene una necesidad médica que no sea una emergencia.
- ▶ Informar a su PCP si recibió atención en una sala de emergencias.

Revise su manual para miembros o visite [www.absolutetotalcare.com](http://www.absolutetotalcare.com) para obtener la lista completa. Llame a Servicios para miembros al **1-866-433-6041** si necesita una versión impresa del Manual para miembros.

## ¿Qué es el manejo de enfermedades?

Es una de las maneras en que podemos ayudar a que lleve una vida más saludable. Puede ayudarle a manejar una enfermedad a largo plazo, como la diabetes o el asma. Llame al **1-866-433-6041** o hable con su médico acerca de esta ayuda.

## DATOS DE FARMACIA

- 1 El formulario es la lista de medicamentos cubiertos por Absolute Total Care. También se conoce como una “Lista de medicamentos preferidos” (PDL, por sus siglas en inglés).
- 2 Puede encontrar el formulario más actualizado en [www.absolutetotalcare.com](http://www.absolutetotalcare.com). También puede llamar al **1-866-433-6041** para consultar si un medicamento está cubierto.
- 3 Su médico o farmacéutico pueden ayudarle a revisar el formulario. Pueden encontrar un medicamento que esté cubierto.



## Podemos ayudarle a que se sienta mejor

¿Vive con muchas enfermedades? ¿Quizá tiene diabetes y presión arterial alta? ¿Tiene una afección compleja, tal como cáncer o enfermedad pulmonar crónica?

Nuestro equipo de administración de casos puede ayudarle. El equipo está formado por enfermeros y trabajadores sociales. Puede ayudarle a entender mejor cómo cuidarse y dónde obtener la mejor atención médica posible.

Use la administración de casos para:

- ▶ Ayudarle a encontrar médicos y otros proveedores, incluso médicos de salud mental y especialistas.
- ▶ Ayudarle a obtener servicios cubiertos por su plan, como equipo médico o salud en el hogar.
- ▶ Trabajar con su médico para que le ayude a mantenerse saludable.
- ▶ Mostrarle recursos en su comunidad.

Si está interesado en la administración de casos, puede solicitarla usted o su médico. Solo tiene que llamar al **1-866-433-6041**.

## IS YOUR ASTHMA PLAN UP-TO-DATE?

It takes work to care for your asthma. But you can live a full and happy life if you keep asthma under control.

Work with your doctor to make an asthma action plan. Take your medicine as prescribed. Make sure to get your medicine filled each month. Call your doctor if you are having a hard time with your medication or if you are having asthma attacks.

Ask these three questions next time you see your doctor:

- 1 Am I using my medicine the right way?
- 2 When do I need to use the medicine?
- 3 When do I need to call you?

Absolute Total Care can help you manage your asthma. Call **1-866-433-6041** to learn how.

## » Let's talk about your future

You have the right to make decisions about your care. What kind of care do you want if you cannot speak for yourself? State your wishes. An advance directive is a form that can help you do this.

There are two kinds of advanced directives: a Living Will and a Medical Power of Attorney. Your doctor can help you complete one of these forms.

Keep the form in a safe place. Share the location with a trusted family member. Keep a copy with your doctor too. Call us if you need more information about advance directives.



## Your diabetes checklist

**Managing diabetes** takes work. But if you do it well, you can live a healthy and active life.

Use this tip list to help you manage your diabetes every day:

- ▶ Check your blood sugar levels, also called glucose levels. You and your doctor can decide on the best plan.
- ▶ Brush and floss your teeth twice a day. Poor dental health can cause your blood sugar to increase.

- ▶ Look at your feet. If you see blisters or sores, talk with your doctor.

You should see your doctor every 3 to 6 months. Your doctor will give you tests to check your overall health, including an HbA1c test. The HbA1c test compares your blood sugar levels over the last few months. You want to get a result of 7% or less.

Absolute Total Care can help you manage your diabetes. Call **1-866-433-6041** to learn more.

**HOW ARE WE DOING?** We set goals for how we manage diabetes.

HEDIS MEASURE	HEDIS RATE	GOAL: NCQA Quality Compass 50th Percentile
Diabetes HbA1C	82.93%	83.88%
Diabetic Eye Exam	50.11%	54.14%

## HOW WE REACH FOR QUALITY

Absolute Total Care's quality improvement goal is to improve the health of our members. We rely on our Quality Improvement (QI) Program to support this goal.

Our QI Program will improve both the quality of clinical care and the quality of non-clinical services.

To learn more about the QI program visit [www.absolutetotalcare.com](http://www.absolutetotalcare.com) or call **1-866-433-6041**.

# Su lista de control para la diabetes

El **manejo** de la diabetes requiere trabajo. Pero si lo hace bien, puede llevar una vida saludable y activa.

Utilice esta lista para ayudarse a manejar su diabetes todos los días:

- ▶ Controle sus niveles de azúcar en sangre, también llamados niveles de glucosa en sangre. Usted y su médico pueden decidir cuál es el mejor plan.
- ▶ Cepíllese los dientes y use hilo dental dos veces por día. Una higiene bucal deficiente puede hacer que aumente su nivel de azúcar en sangre.

- ▶ Revise sus pies. Si ve ampollas o lastimaduras, hable con su médico.

Debería visitar al médico cada 3 a 6 meses. Su médico le hará someterse a pruebas para controlar su salud en general, incluyendo una prueba de HbA1c. La prueba HbA1c compara sus niveles de azúcar en sangre durante los últimos meses. Debe obtener un resultado del 7% o menos.

Absolute Total Care puede ayudarlo a controlar su diabetes. Para obtener más información, llame al **1-866-433-6041**.

¿**CÓMO LE VA?** Establecemos metas sobre cómo manejamos la diabetes.

MEDICIÓN HEDIS	TASA HEDIS	META: NCQA CALIDAD Compass 50vo. percentil
Diabetes HbA1C	82,93%	83,88%
Examen de ojo diabético	50,11%	54,14%

## ¿CÓMO LOGRAMOS LA CALIDAD?

El objetivo de mejoramiento de la calidad de Absolute Total Care es el de mejorar la salud de nuestros miembros. Confiamos en nuestro Programa de Mejoramiento de la calidad (QI, por sus siglas en inglés) para respaldar este objetivo.

Nuestro Programa QI mejorará tanto la calidad de la atención clínica como la calidad de los servicios que no son clínicos.

Para aprender más acerca del programa QI visite [www.absolutetotalcare.com](http://www.absolutetotalcare.com) o llame al **1-866-433-6041**.

## Hablemos sobre su futuro

Usted tiene el derecho de tomar decisiones sobre su atención médica. ¿Qué tipo de atención quiere si no puede hablar por sí mismo? Declare sus deseos. Una **directiva anticipada** es una manera que puede ayudarle.

Hay dos tipos de **directivas anticipadas**: un **testamento en vida** y un **poder médico**. Su médico puede ayudarlo a completar uno de estos formularios.

Conserve el formulario en un lugar seguro. Informe de su ubicación a un miembro de la familia en quien confíe. Conserve además una copia con su médico. Llámenos si necesita más información sobre las **directivas anticipadas**.



## ¿Su plan de asma está actualizado?

Lleva trabajo ocuparse de su asma. Pero puede vivir una vida plena si controla el asma.

Trabaje con su médico para establecer un plan de acción para el asma. Tome sus medicamentos según lo indicado. Asegúrese de

surtir sus medicamentos todos los meses. Llame al su médico si tiene dificultades con sus medicamentos o si sufre de ataques de asma.

La próxima vez que vea a su médico hágale las siguientes tres preguntas:

1. ¿Estoy tomando mi medicamento

de forma correcta?

2. ¿Cuándo debo tomar el medicamento?

3. ¿Cuándo debo llamar?

Absolute Total Care puede ayudarlo a controlar su asma. Para obtener más información, llame al **1-866-433-6041**.



1441 Main Street, Suite 900

Columbia, SC 29201

1-866-433-6041

TDD/TTY: 1-866-912-3609

www.absolutetotalcare.com

Published by McMurry/TMG, LLC. © 2015. 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. McMurry/TMG makes no endorsements or warranties regarding any of the products and services included in this publication or its articles.

Publicado por McMurry/TMG, LLC. Derechos de autor, © 2015. Se reservan todos los derechos. Ningún material de esta publicación podrá reproducirse en su totalidad o en parte sin el permiso expreso y por escrito de la casa editorial. El propósito de la información de esta publicación es de complementar—y no reemplazar—las recomendaciones de su proveedor de atención médica. Consulte a su doctor antes de hacer cualquier cambio importante a su estilo de vida o régimen de cuidado de su salud. McMurry/TMG no hace recomendaciones ni da garantías respecto a ningún producto o servicio mencionado en esta publicación o en los artículos.



**INSIDE:** Stay ahead  
of health problems

**EN EL INTERIOR:**  
Adelántese a los  
problemas de salud

## ¿Conoce sus beneficios?

Hay mucho que aprender de su Manual para miembros y de nuestro sitio web, [www.absolutetotalcare.com](http://www.absolutetotalcare.com).

Puede encontrar información sobre:

- ▶ Beneficios cubiertos y no cubiertos
- ▶ Cómo encontrar un médico u otro proveedor
- ▶ Cómo presentar una queja o promover una apelación

Es importante que aprenda sobre sus beneficios para que pueda aprovechar al máximo su seguro de salud.

¿Tiene preguntas? ¿O necesita una versión impresa de su Manual para miembros? Podemos ayudar. Llame a Servicios para miembros al **1-866-433-6041**.

## Do you know your benefits?

**There is a lot you can learn** from your Member Handbook and our website, [www.absolutetotalcare.com](http://www.absolutetotalcare.com). You can learn about:

- ▶ Covered and non-covered benefits
- ▶ How to find a doctor or other provider
- ▶ How to make a complaint or file an appeal

It is important to learn about your benefits so you can make the most of your health insurance.

Do you have questions? Or do you want a paper copy of your Member Handbook? We can help. Call Member Services at **1-866-433-6041**.