

WHAT ARE ADVANCE DIRECTIVES?

Advance directives are legal papers. They are a way for you to plan ahead. They let you say what you want your care to be if you are too ill to speak on your own.

There are two types:

- A living will. This is the document that lets you say what medical care you want at the end of your life.
- A medical power of attorney. This lets you decide who can make healthcare decisions on your behalf if you can't.

Your doctor can help you make your advance directives.



Love Your Heart

Your heart beats about 100,000 times every day. It pumps blood through your blood vessels. Blood brings food and oxygen to your cells. Your heart has an important job!

How can you show your heart some love? Here are three ways how:

- **Be active for half an hour on most days.** Try walking, dancing or something you enjoy.
- **Choose healthy foods.** Eat plenty of fruits, vegetables, whole grains and low-fat dairy products such as skim milk or yogurt. Limit junk foods, fatty foods and salt.

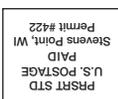
→ **Know your numbers.**

Make sure to get your blood pressure and cholesterol tested. Do this at least once a year. Keep your weight in the healthy range. Your doctor can help you set a goal and make a plan to keep your heart healthy.

HTC.H

1-866-433-6041
Fax: 1-866-912-3608
TDD/TTY: 1-866-912-3609

ABSOLUTE TOTAL CARE
1441 Main Street, Suite 900
Columbia, SC 29201



We're Planning Improvements

Last year, we asked you what you thought about the care you receive from our plan. We used the Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems (CAHPS) survey to find out. We wanted to see how satisfied you were with our health plan.

Thanks for your answers! We are using them to help us plan how to improve.

2011 Child CAHPS Results

MEASURE	RESULT	NCQA PERCENTILE
Getting Care Right Away	81.10%	90th
Getting Care Quickly	90.00%	90th
Customer Service	77.50%	50th
Rating of All Healthcare	83.30%	90th
Rating of Personal Doctor	86.10%	90th

2011 Adult CAHPS Survey Results

MEASURE	RESULT	NCQA PERCENTILE
Getting Care Quickly	80.00%	75th
How Well Doctors Communicate	90.20%	90th
Rating of All Healthcare	66.70%	50th
Rating of Personal Doctor	79.90%	90th

LEARN MORE



On Our Website

We also have an online newsletter. It is in the Member section of our website. It includes:

- Member survey results
- Where to learn more about your health plan
- Why you should prepare advance directives
- How to take care of yourself after a heart attack

Call Member Services to get this information on paper.

Reviewing Our Care

Absolute TOTAL Care regularly looks at the quality of care you receive using rates in the Healthcare Effectiveness Data and Information Set (HEDIS). HEDIS rates are put together like a report card to help health plans determine how well they are serving their members. They can also help a member choose which plan might be best for them.

More than 90 percent of managed healthcare plans use HEDIS rates to determine quality of care. Many health issues such as asthma, high blood pressure and diabetes are looked at using HEDIS. These rates are from the National Committee for Quality Assurance (NCQA). NCQA is a group that works to improve quality in the healthcare system.

We are working on improving our HEDIS scores, and you may be receiving information and/or phone calls encouraging you to participate in your preventive care. If you have questions about these rates or would like a complete description of Absolute TOTAL Care's Quality Improvement Program, contact Member Services at 1-866-433-6041 (TTY 1-866-912-3609).

2011 HEDIS Results with NCQA Percentiles

HEDIS MEASURE	ATC RESULT	NCQA PERCENTILE
Medication attention for diabetic nephropathy	88.40%	90th
Chlamydia screening in women	68.42%	75th
Use of appropriate asthma medication for people with asthma	93.91%	90th
Follow-up care for children with ADHD— continuation and maintenance phase	62.32%	90th
Annual dental visit	58.76%	75th
Timeliness of prenatal care	94.23%	90th
Postpartum care	76.21%	90th
Frequency of ongoing prenatal care	78.14%	75th
Medical assistance with smoking	73.18%	75th

Estamos planificando mejoras

El año pasado le preguntamos qué pensaba sobre la atención que recibe de su plan. Usamos la encuesta de Evaluación del consumidor de proveedores y sistemas de atención de salud (CAHPS, por sus siglas en inglés) para averiguarlo. Queríamos ver qué tan satisfecho está con su plan de salud.

¡Gracias por sus respuestas! Las estamos usando para ayudarnos a planear cómo mejorar. Absolute Total Care está trabajando en lo siguiente:

Resultados de la encuesta CAHPS para Niños 2011

MEDICIONES	RESULTADO	PERCENTIL NCQA
Obtener atención inmediatamente	81.10%	90
Recibir atención de forma rápida	90.00%	90
Servicio de atención al cliente	77.50%	50
Evaluación de toda la atención de salud	83.30%	90
Calificación de médico personal	86.10%	90

Resultados de la encuesta CAHPS para Adultos 2011

MEDICIONES	RESULTADO	PERCENTIL NCQA
Recibir atención de forma rápida	80.00%	75
Qué tan bien se comunican los médicos	90.20%	90
Evaluación de toda la atención de salud	66.70%	50
Calificación de médico personal	79.90%	90

Revisión de nuestra atención

Absolute TOTAL Care examina regularmente la calidad de la atención que usted recibe utilizando indicadores del Conjunto de Datos e Información sobre Efectividad de Atención de Salud (HEDIS, por sus siglas en inglés). Los indicadores de HEDIS se colocan juntos como un boletín de calificaciones para ayudar a los planes de salud a determinar lo bien que están atendiendo a los miembros. También pueden ayudar a un miembro a elegir el plan que podría ser el adecuado para ellos.

Más del 90% de los planes de atención de salud administrados utilizan indicadores de HEDIS para determinar la calidad de la atención. Varios problemas de salud como el asma, la hipertensión y la diabetes son examinados utilizando HEDIS. Estos indicadores provienen del Comité Nacional de Garantía de Calidad (NCQA, por sus siglas en inglés). NCQA es un grupo que trabaja para mejorar la calidad en el sistema de atención de salud.

Estamos trabajando para mejorar nuestros puntajes HEDIS, y es posible que reciba información y/o llamadas telefónicas animándole a participar en su cuidado preventivo. Si tiene preguntas sobre estos índices o quisiera una descripción completa del Programa de Mejora de Calidad de Absolute TOTAL Care, contáctese con Servicios para miembros al 1-866-433-6041 (TTY 1-866-912-3609).

Resultados de los indicadores HEDIS 2011 con Percentiles NCQA

INDICADORES DE MEDICIÓN DE HEDIS	RESULTADO ATC	PERCENTIL NCQA
Atención con medicamentos para nefropatía diabética	88.40%	90
Detección de clamidia en mujeres	68.42%	75
Uso de los medicamentos adecuados para el asma para personas con asma	93.91%	90
Atención de seguimiento para niños con ADHD (fase de continuación y mantenimiento)	62.32%	90
Consulta dental anual	58.76%	75
Atención prenatal oportuna	94.23%	90
Atención posparto	76.21%	90
Frecuencia de atención prenatal continua	78.14%	75
Asistencia médica para fumadores	73.18%	75



APRENDA MÁS



En nuestro sitio web

También tenemos un boletín en línea. Se encuentra en la sección de Miembros de nuestro sitio web. Incluye:

- Resultados de encuesta a los miembros
- Dónde puede aprender más acerca de su plan de salud
- Por qué debería preparar directivas previas
- Cómo cuidarse después de un ataque cardíaco

Llame a Servicios para miembros para obtener esta información impresa.

Learn About Your Health Plan

It is smart to understand your benefits. To get details about your plan, look in your Member Handbook. Or visit our website at www.absolutetotalcare.com.

- You can find these topics in your Member Handbook and online:
- Important numbers to remember
 - Getting pregnancy care and services just for women
 - Special services—whom to call if you need help
 - How to get emergency care and other medical services
 - How to send us a complaint
 - How to start an appeal
 - Rights and responsibilities
 - Whom to call if you need interpreter services

Do you have questions? Do you need a copy of your Member Handbook? Please call Member Services at 1-866-433-6041.

How to Help Your Health

Vaccines. Cancer screenings. Blood pressure checks. These are all types of “preventive care.” They help you and your doctor stay ahead of big health problems.

If you haven't seen a doctor in a while, call your doctor's office to find out if you are due for preventive care. You can also check our website or your Member Handbook for recommended preventive care. Go to www.absolutetotalcare.com. Or call us to ask for a paper copy of recommended care.





TAKING CARE

GIVE US A CALL

We are here to help you get the care you need. If you ever have any questions about your care or your coverage, call our Member Services at 1-866-433-6041.

If you need help getting to your appointments, we may be able to offer transportation. Call 1-866-433-6041 to arrange for a ride.



After a Heart Attack

Here's a big number: 1.2 million. That's the number of people in America who have a heart attack in one year.

Are you one of these people? Then you probably know that you have to take extra care of yourself now. Here's a reminder of the most important things to do:

- 1** Visit your doctor. Take your medicine and follow your doctor's advice.
- 2** Don't drink or smoke.
- 3** Eat less fat and salt. Eat more fruits, vegetables and whole grains.
- 4** Exercise regularly. (But first, talk with your doctor!)

Testing Time for Diabetes

If you have diabetes, here's the best thing you can do: Work closely with your doctor. And schedule these tests:

The A1c (HbA1c) blood test shows how well you have controlled your blood sugar over the past few months. Most people should aim for an A1c of 7 percent or less. Get this test at least once a year.

A cholesterol blood test measures the "bad" fats and "good" fats in your blood. The bad fats can cause heart disease. The good fats help prevent it. You also need this test at least once a year.

A urine screening test makes sure your kidneys are working well. Diabetes can lead to kidney failure. Get this test at least once per year.

A vision test every year will check for signs of eye diseases that can occur with diabetes.

People with diabetes should also have their feet checked at every exam.



Aprenda acerca de su plan de salud

Es inteligente entender sus beneficios. Para obtener detalles acerca de su plan, consulte su Manual para miembros. O visite nuestro sitio web en www.absolutetotalcare.com.

Usted puede encontrar estos temas en su Manual para Miembros y en Internet:

- Números importantes para recordar
- Recibir atención durante el embarazo y servicios sólo para mujeres
- Servicios especiales: a quién llamar si necesita ayuda
- Cómo obtener atención de emergencia y otros servicios médicos
- Cómo enviarnos una queja
- Como iniciar una apelación
- Derechos y responsabilidades
- A quién llamar si necesita servicios de intérprete

¿Tiene preguntas?
¿Necesita una copia de su Manual para miembros?
Por favor, llame a Servicios para miembros al 1-866-433-6041.

Cómo ayudar a su salud

Vacunas. Pruebas de detección del cáncer. Chequeos de presión arterial. Todas estas son formas de “atención preventiva”. Pueden ayudarle a usted y a su médico a adelantarse a los problemas.

Si no ha visitado al médico por un tiempo, llame al consultorio de su médico para averiguar si llegó la fecha de recibir atención preventiva. También puede echarle un vistazo a nuestro sitio web o a su Manual para miembros para ver qué atención preventiva se recomienda. Visite www.absolutetotalcare.com. O llámenos para pedir una copia impresa de las medidas preventivas que se recomiendan.





CUIDARSE

LLÁMENOS

Estamos aquí para ayudarle a que reciba la atención que necesita. Si tiene preguntas sobre su atención o su cobertura, llame a nuestros Servicios para miembros al 1-866-433-6041.

Si necesita ayuda para llegar a sus citas, es posible que podamos ofrecerle transporte. Llame al 1-866-433-6041 para coordinar el transporte.



Después de un ataque al corazón

Este es un número importante: 1.2 millones. Esta es la cantidad de personas en Estados Unidos que sufren un ataque al corazón en un año.

¿Es usted una de esas personas? Entonces usted tal vez sepa que tiene que cuidarse de manera extra. Aquí hay un recordatorio de las cosas más importantes para hacer:

- 1** Visite a su médico. Tome sus medicamentos y siga los consejos de su médico.
- 2** No fume ni consuma alcohol.
- 3** Consuma menos grasa y sal. Coma más frutas, vegetales y granos integrales.
- 4** Haga ejercicio con regularidad. (Pero primero, ¡hable con su médico!)

Llegó el momento de las pruebas para la diabetes

Si padece de diabetes, lo mejor que puede hacer es: Trabajar de cerca con su médico. Y programar estas pruebas:

La prueba de sangre A1c (HbA1c) muestra cuán bien ha controlado su nivel de azúcar en la sangre en los últimos meses. La mayoría de las personas debería proponerse un resultado de A1c de 7 por ciento o menos. Sométase a esta prueba por lo menos una vez al año.

La prueba de colesterol en la sangre mide las grasas "malas" y las grasas "buenas" en su sangre. Las grasas malas pueden causar una enfermedad cardíaca. Las grasas buenas ayudan a prevenirla. Usted

también necesita realizarse esta prueba una vez al año.

Una prueba de detección en orina asegura que sus riñones estén funcionando correctamente. La diabetes puede conducir a la insuficiencia renal. Sométase a esta prueba por lo menos una vez al año.

Una prueba de la visión todos los años permite verificar si hay señales de enfermedades de la vista que pueden presentarse con la diabetes.

Las personas con diabetes también deben de hacer que les examinen los pies en cada examen.

¿QUÉ SON DIRECTIVAS PREVIAS?

Las directivas previas son documentos legales. Son una forma para que usted planifique por adelantado. Le permite decir cómo quiere que sea su atención en caso que esté demasiado enfermo para hablar por usted mismo.

Existen dos tipos:

- Un testamento en vida. Este es el documento que le permite decir qué atención médica desea al final de su vida.
- Un poder médico. Esto le permite decidir quién puede tomar las decisiones de atención de salud en su representación si usted no puede.

Su médico le puede ayudar a hacer sus directivas previas.



Ame a su corazón

Su corazón late aproximadamente 100,000 veces por día. Bombeara sangre a través de los vasos sanguíneos. La sangre brinda alimento y oxígeno a sus células. ¡Su corazón tiene un trabajo importante!

¿Cómo puede mostrarle amor a su corazón? Aquí hay tres maneras:

- Haga actividad física durante media hora la mayoría de los días. Trate de caminar, bailar o hacer algo que disfrute.
- Elija alimentos saludables. Coma muchas frutas, vegetales, granos integrales y productos lácteos bajos en grasa como leche descremada o yogur. Limite la comida chatarra, comida con grasa y la sal.
- Conozca los números relacionados con su salud. Asegúrese de hacerse las pruebas para conocer su presión arterial y su nivel de colesterol. Haga esto al menos una vez al año. Mantenga su peso en un rango saludable. Su médico puede ayudarle a establecer un objetivo y a hacer un plan para mantener sano a su corazón.

ABSOLUTE TOTAL CARE

TOTAL[®]

MEMBER SERVICES
SERVICIOS A LOS MIEMBROS

1-866-433-6041

HEALTHY
CONNECTIONS

1-877-552-4642

South Carolina
HealthyConnections

Published by McMurry. © 2012. 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 makes no endorsements or warranties regarding any of the products and services included in this publication or its articles.

Publicado por McMurry. Derechos de autor. © 2012. 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 no hace recomendaciones ni da garantías respecto a ningún producto o servicio mencionado en esta publicación o en los artículos.

