ABSOLUTE TOTAL CARE

TOTAL™

HEALTHY**moves**

SPRING 2010

NEED A RIDE?

Do you need a ride to your doctor's appointment? Call Member Services to schedule transportation. Please remember to schedule 48 hours in advance.

WE CAN HELP

Member Services can help you with lots of information. Call Member Services with questions or to find an interpreter.

Contact Member Services by calling 1-866-433-6041. Or call our TDD/TTY number for the hearing impaired at 1-866-912-3609.

Stay in Charge of Asthma

It's nice to be in charge. And with asthma, you really need to be. If you have asthma, there are lots of things you can do to control it. But the best thing is to see your doctor and make an **asthma action plan**. This plan can help you manage your asthma by telling you:

- When and how to get help if you have an attack.
- When and how to take your medicine.
- When you should get checkups.
- Better ways to eat and stay fit.
- Ways to clean your house to lessen your symptoms.

Call your doctor today. Ask him or her to help you create an asthma action plan. And don't forget, the plan you make today may not be the one you need in the future. So be sure to stay in charge of your asthma with regular checkups.

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

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

HSC

PRSRT STD
U.S. POSTAGE
PAID
Stevens Point, WI
Permit #422

Follow Up On ADHD

All kids should visit the doctor at least once a year. Kids with ADD or ADHD may need to go more often. ADD or ADHD medicine can cause side effects. Kids may get stomachaches or headaches. Or have trouble sleeping or eating. These extra visits help the doctor make sure the medicine is working right.

ASK THE DOCTOR

GET MOVING!

Exercise is good for your health. And you don't have to go to a gym to work out. Enjoy the spring weather and go play outside! A game of tag with your kids is a fun way to be active.

Are You a New Mom?

TAKE GOOD CARE OF YOUR BABY, BEFORE HE OR SHE IS EVEN BORN!

Q **I just found out I'm having a baby. I'm really happy. And a little scared. What should I do next?**

A The health of your baby depends on how well you take care of your own health. You need to eat right and take vitamins. Don't drink alcohol, take drugs or smoke. Getting enough sleep is also important. And light exercise is good, too.

But first, the best thing you can do is talk to your doctor. He or she will tell you what to eat and how to stay fit. Following your doctor's advice will help you have a healthy baby.

It's also a good idea to join our START SMART for Your Baby™ program. You may be eligible to earn gifts if you enroll early enough. Call 1-800-496-5803 today. Or, visit startsmartforyourbaby.com.

PREGÚNTELE AL MÉDICO

¿Es usted una nueva mamá?

CUIDE BIEN A SU BEBÉ, ¡INCLUSO ANTES DE QUE NAZCA!

P **Acabo de enterarme que estoy embarazada. Estoy muy feliz. Y un poco asustada. ¿Qué debo hacer ahora?**

R La salud de su bebé depende de cuán bien usted cuide su propia salud. Necesita comeradecuadamente y tomar vitaminas. No beba alcohol, consuma drogas ni fume. Dormir lo suficiente también es importante. Incluso, hacer ejercicio ligero.

Pero primero, lo mejor que puede hacer es hablar con su médico. Él o ella le dirá lo que debe comer y cómo mantenerse en forma. Seguir los consejos de su médico la ayudará a tener un bebé saludable.

También es una buena idea unirse a nuestro programa START SMART for Your Baby™. Puede que sea elegible para ganar regalos si se inscribe a tiempo. Llame hoy al 1-800-496-5803. O, visite startsmartforyourbaby.com.

Seguimiento del ADHD

Todos los niños deben visitar al médico por lo menos una vez al año. Es posible que los niños con trastorno por déficit de atención (ADD, por sus siglas en inglés) o trastorno por déficit de atención con hiperactividad (ADHD, por sus siglas en inglés) necesiten ir más seguido. Los medicamentos para el ADD o para el ADHD pueden tener efectos secundarios. Los niños pueden presentar dolor de cabeza o de estómago. O tener problemas para dormir o comer. Estas visitas adicionales ayudan a que el médico se asegure de que los medicamentos están funcionando de manera correcta.

¡PÓNGASE EN MOVIMIENTO!

El ejercicio es bueno para su salud. Y no tiene que ir al gimnasio para ejercitarse. ¡Disfrute del clima de primavera y vaya afuera a jugar! Jugar 'corre que te pillo' con sus hijos es una forma divertida de estar activo.

Our Systems

Absolute TOTAL Care Health Plan does not reward practitioners, providers or employees who perform utilization reviews, including those of the delegated entities. No one is compensated or otherwise given incentives to encourage denials. Utilization denials are based on lack of medical necessity or lack of covered benefit. Absolute TOTAL Care and its delegated health plan partners have utilization and claims management systems in place in order to identify, track and monitor the care provided and ensure appropriate healthcare is provided to members. Absolute TOTAL Care has implemented the following to ensure appropriate utilization of healthcare:

- A process to monitor for under- and overutilization of services and initiate the appropriate intervention when identified.
- A system in place to support the following processes:
  1. Analysis of utilization statistics.
  2. Identification of potential quality of care issues.
- Processes to implement intervention plans and evaluate the effectiveness of the actions taken.
- A process to support continuity of care across the healthcare continuum.

Reviewing Our Care

Absolute TOTAL Care regularly looks at the quality of care you receive using rates in the Health Effectiveness and Information Data 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.

HEDIS Measure	2009 HEDIS (CY 2008)
Appropriate Treatment for Upper Respiratory Infection (URI)	83.8%
Timeliness of Prenatal Care	76.47%
Timeliness of Postpartum Care	62.44%

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).

Helping You Get the Care You Need

At Absolute TOTAL Care, we want to help you get the care you need. We also want you to get this care within a reasonable time depending on your situation. We have providers located within an acceptable distance. Our standards are listed to the right. We evaluate our results at least once a year. In 2009, we met or exceeded these standards. The average distance to a primary care provider (PCP) or specialist was less than 5 miles. We encourage you to contact Member Services at 1-866-433-6041 (TTY 1-866-912-3609) should you need any assistance in securing an appointment. Our representatives are waiting to help you.

Appointment Availability	Time Frame
Routine Care	Within 4-6 weeks
Urgent Care (Non-emergency)	Within 48 hours
After Hours Access	24/7 access
Office Wait Time for Routine Care	Less than 45 minutes

Geographic Accessibility	Distance
2 Primary Care Physicians (PCP)	Within 30 miles
1 OB/GYN	Within 50 miles
1 Specialist	Within 50 miles

Guidelines Help Us Help You

Whenever reasonable, Absolute TOTAL Care uses guidelines published by nationally-recognized groups for delivering better patient care. There are two main areas that are used to make these guidelines: health needs of patients and opportunities for improvement. The guidelines are a part of the Quality Assurance Program Improvement (QAPI).

Before guidelines are accepted by Absolute TOTAL Care, they are examined by our Absolute TOTAL Care Quality Improvement Committee. The committee is made up of physicians in Absolute TOTAL Care's provider network.

Our providers are encouraged to use these guidelines when treating and advising Absolute TOTAL Care members about their healthcare. To make sure these guidelines are met, Absolute TOTAL Care conducts regular reviews. Reviews include using HEDIS measures and medical record audits.

Please visit our website at www.absolutetotalcare.com to view these guidelines. Or you can type in the following URL to go directly to the Practice Guidelines page: www.absolutetotalcare.com/providers/qapi-program/pratice-guidelines.

If you need a hard copy of the Health Guidelines:

- 0–6 Childhood Immunization Schedule (PDF)
- 7–18 Immunization Schedule (PDF)
- Adult Immunization Schedule (PDF)
- Perinatal Guidelines (PDF)
- Adult Preventative Health Guidelines (PDF)
- Recommendations for Preventative Pediatric Health Care (PDF)

Please call Member Services at 1-866-433-6041 (TDD/TTY 1-866-912-3609).

Nuestros sistemas

Absolute TOTAL Care Health Plan no recompensa a profesionales, proveedores ni empleados que realizan revisiones de utilización, incluyendo a aquéllos que provienen de entidades delegadas. A nadie se le recompensa ni se le otorgan incentivos por fomentar denegaciones. Las denegaciones de utilización se basan en la falta de necesidad médica o falta de beneficio cubierto. Absolute TOTAL Care y sus socios del plan de salud delegados han implementado sistemas de administración de reclamos y utilización para identificar, rastrear y monitorear la atención provista y asegurar que se brinde una adecuada atención de la salud a los miembros. Absolute TOTAL Care ha implementado lo siguiente para asegurar una utilización adecuada de atención de salud.

- Un proceso para monitorear la baja y sobre utilización de servicios e iniciar la intervención adecuada cuando se identifique.
- Un sistema implementado para respaldar los siguientes procesos:
  1. Análisis de estadísticas de utilización.
  2. Identificación de potenciales problemas sobre calidad de la atención.
- Procesos para implementar los planes de intervención y evaluar la efectividad de las acciones tomadas.
- Un proceso para respaldar la continuidad de la atención a través de todo el espectro de la atención de la salud.

Revisión de nuestra atención

Absolute TOTAL Care con regularidad observa la calidad de la atención que usted recibe utilizando indicadores del Conjunto de Datos e Información sobre Efectividad de Salud (HEDIS, por sus siglas en inglés). Los indicadores de HEDIS se colocan juntos como una tarjeta de informe 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 por ciento 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, presión arterial alta y diabetes son tratados 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.

Indicadores de medición de HEDIS	2009 HEDIS (CY 2008)
Tratamiento adecuado para la Infección de las vías respiratorias superiores (URI)	83.8%
Puntualidad de la atención prenatal	76.47%
Puntualidad de la atención posparto	62.44%

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 en cuanto a estos indicadores o si desea una descripción completa del Programa de Mejora de la Calidad de Absolute TOTAL Care, comuníquese con Servicios para Miembros al 1-866-433-6041 (TTY 1-866-912-3609).

Ayudándole a obtener la atención que necesita

En Absolute TOTAL Care, deseamos ayudarle a obtener la atención que necesita. También deseamos que reciba esta atención dentro de un periodo de tiempo razonable dependiendo de su situación. Contamos con proveedores que se ubican dentro de una distancia aceptable. Nuestros estándares están enumerados a la derecha. Evaluamos nuestros resultados una vez al año como mínimo. En 2009, alcanzamos o superamos estos estándares. La distancia promedio para un proveedor de atención primaria (PCP, por sus siglas en inglés) o especialista fue menos de 5 millas. Le alentamos a comunicarse con Servicios para Miembros al 1-866-433-6041 (TTY 1-866-912-3609) si necesita ayuda para programar una cita. Nuestros representantes están esperando para ayudarle.

Disponibilidad de citas	Marco de tiempo
Atención de rutina	Dentro de 4-6 semanas
Atención de urgencia (No emergencia)	Dentro de 48 horas
Acceso después de horario de atención	Acceso las 24 horas del día/ los 7 días de la semana
Tiempo de espera en la oficina para atención de rutina	Menos de 45 minutos
Accesibilidad geográfica	**Distancia**
2 Médicos de atención primaria (PCP)	Dentro de 30 millas
1 Obstetra/ ginecólogo	Dentro de 50 millas
1 Especialista	Dentro de 50 millas

Pautas para que nos ayude a ayudarle

Cada vez que sea razonable, Absolute TOTAL Care utiliza las pautas publicadas por grupos reconocidos a nivel nacional para brindar una mejor atención al paciente. Hay dos áreas principales que se utilizan para hacer estas pautas: necesidades de salud de pacientes y oportunidades para la mejora. Las pautas forman parte de la Mejora del Programa de Garantía de Calidad (QAPI, por sus siglas en inglés).

Antes de que Absolute TOTAL Care acepte las pautas, éstas son examinadas por nuestro Comité de Mejora de la Calidad de Absolute TOTAL Care. El comité está conformado por médicos de la red de proveedores de Absolute TOTAL Care.

Se alienta a nuestros proveedores a utilizar estas pautas cuando traten y asesoren a los miembros de Absolute TOTAL Care en cuanto a su atención de salud. Para asegurarse del cumplimiento de estas pautas, Absolute TOTAL Care lleva a cabo revisiones regulares. Las revisiones incluyen indicadores de medición HEDIS y auditorías de registro médico.

Visite nuestro sitio web en www.absolutetotalcare.com para ver estas pautas. O puede ingresar el siguiente URL para ir directamente a la página Pautas de Práctica: www.absolutetotalcare.com/providers/qapi-program/pratice-guidelines.

Si necesita una copia impresa de las Pautas de Salud:

- 0–6 Cronograma de Inmunización para niños (PDF)
- 7–18 Cronograma de Inmunización (PDF)
- Cronograma de Inmunización para Adultos (PDF)
- Pautas Perinatales (PDF)
- Pautas de Salud Preventiva para Adultos (PDF)
- Recomendaciones para la Atención de Salud Pediátrica Preventiva (PDF)

Llame a Servicios para Miembros al 1-866-433-6041 (TDD/TTY) 1-866-912-3609).

¿NECESITA QUE LO LLEVEN?

¿Necesita que lo lleven a su cita con el médico? Llame a Servicios para Miembros para programar el transporte. Recuerde programar con 48 horas de anticipación.

PODEMOS AYUDAR

Servicios para Miembros puede ayudarle con gran cantidad de información Llame a Servicios para Miembros para hacer sus preguntas o encontrar un intérprete.

Comuníquese con Servicios para Miembros llamando al 1-866-433-6041. O llame a nuestra línea para personas con problemas de audición TDD/TTY al 1-866-912-3609.

Quédese a cargo del asma

Es bueno estar a cargo. Y con el asma, realmente tiene que estarlo. Si usted tiene asma, hay muchas cosas que puede hacer para controlarla. Pero lo mejor que puede hacer es visitar a su médico y preparar un **plan de acción para el asma**. Este plan puede ayudarlo a manejar su asma al informarle:

- Cuándo y cómo obtener ayuda si tiene un ataque de asma.
- Cuándo y cómo tomar su medicamento.
- Cuándo debe realizarse controles.
- Mejores maneras de alimentarse y mantenerse en forma.
- Formas de limpiar su casa para disminuir los síntomas.

Llame a su médico hoy. Pídale que le ayude a crear un plan de acción para el asma. Y no olvide que el plan que prepare hoy puede que no sea el que necesite en el futuro. Así que asegúrese de mantenerse a cargo de su asma con controles regulares.

ABSOLUTE TOTAL CARE
TOTAL™

MEMBER SERVICES SERVICIOS A LOS MIEMBROS
1-866-433-6041
WWW.ABSOLUTETOTALCARE.COM

Published by McMurry. © 2010. 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, © 2010. 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.

Please Recycle This Magazine
Sírvase reciclar esta revista