



## Quick tip for **parents**

**Children ages 2 through 21** should see a doctor once a year for a well-child visit, or checkup. Don't wait until they are feeling sick. A doctor's visit when they are well can help ensure they are growing strong and healthy.

Your child's needs may change as he or she grows. If your teen is seeing a pediatrician, 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 needs. For help finding a doctor or making an appointment, call our Member Services at **1-866-433-6041**.

Don't forget! You can earn rewards on your CentAccount card for certain children's doctor visits!

### Consejo rápido para padres

Los niños entre 2 y 21 años deben consultar al médico una vez al año para realizarse un control de niño sano o un chequeo. ¡No espere hasta que se sientan mal! Si visita al médico cuando están bien, se asegura de que están creciendo de manera fuerte y saludable.

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

Hable con el médico actual de su hijo(a), ya que puede ayudarlo a decidir si su hijo(a) necesita otro médico. También puede ayudarlo a que no se interrumpa la atención de su hijo(a).

El plan médico Absolute Total Care también puede ayudar a los miembros a encontrar el médico adecuado para sus necesidades. Si necesita ayuda para encontrar un médico o para programar una cita, llame a Servicios para Miembros al **1-866-433-6041**.

¡No lo olvide! ¡Puede ganar una tarjeta CentAccount por determinadas consultas al médico de sus hijos!

## Get to know your coverage

As a member, you should understand your benefits and what is covered. There is a lot you can learn about benefits from your Member Handbook or from our website, [www.absolutetotalcare.com](http://www.absolutetotalcare.com).

Here are some things you should know:

- Absolute Total Care members over the age of 6 months can get a free flu shot. Don't forget! You can earn \$5 on your CentAccount card for completing this healthy behavior!
- Our online Find A Provider tool will help you find a doctor or other provider.
- We will help you understand how to get emergency care and other medical services.
- You can send us a complaint. This is called a grievance.
- We can inform you on how to start an appeal.
- You have rights and responsibilities as a member.
- You can call Member Services if you need interpreter services.

It's important to learn about your benefits so you can make the most of your health insurance. If you have a question, call 1-866-433-6041.



## Free to members: Health tests for women

With Absolute Total Care, women can get important health screenings for no cost. Mammograms and Pap smears are free.

### WHAT IS PREVENTIVE CARE?

Preventive care is important. It is one of the best ways to stay healthy. Tests for cancer are a type of preventive care. They help catch cancer early, when it is easier to treat.

Regular checkups are also preventive care. They help you and your doctor look for potential signs of disease. For example, high cholesterol may lead to

heart disease.

Unusual lumps or sudden weight loss may be signs of serious health conditions. Your doctor is an expert at looking for signs of trouble.

Don't forget! You can earn rewards on your CentAccount card for certain healthy behaviors for women!

### WHAT CAN YOU DO?

Call your doctor to schedule your next checkup. Go to [www.absolutetotalcare.com](http://www.absolutetotalcare.com) to see our complete preventive health recommendations.

### NEW TECHNOLOGY

At Absolute Total Care, we watch for the latest medical care. This may include new medicines, tests or surgeries.

We also have a detailed process to confirm that new treatments are safe. We tell our providers about new services that are covered.

# Gratis para los miembros: Pruebas de salud para mujeres

Gracias a Absolute Total Care, las mujeres pueden obtener importantes pruebas de detección de salud sin costo alguno. Las mamografías y las pruebas de Papanicolaou son gratis.

## ¿QUÉ SIGNIFICA ATENCIÓN PREVENTIVA?

La atención preventiva es importante. Es una de las mejores maneras de estar saludable. Las pruebas para el cáncer son un tipo de atención preventiva. También detectan el cáncer a tiempo, cuando es más fácil tratarlo.

Los chequeos regulares también son atención preventiva. Le ayudan a usted y a su médico a detectar posibles signos de enfermedad. Por ejemplo, el

colesterol alto puede derivar en una enfermedad cardíaca.

Los bultos inusuales y la pérdida de peso repentina pueden ser signos de afecciones médicas graves. Su médico es un experto en la detección de signos de problemas.

¡No lo olvide! ¡Puede ganar recompensas en su tarjeta CentAccount por determinadas conductas saludables para mujeres!

## ¿QUÉ PUEDE HACER?

Llame a su médico para programar su próximo chequeo. Visite [www.absolutetotalcare.com](http://www.absolutetotalcare.com) para conocer todas nuestras recomendaciones preventivas sobre salud.

## Conozca su cobertura

Como miembro, usted debe entender sus beneficios y qué se cubre. Hay mucho que aprender sobre beneficios en su Manual para miembros o de nuestro sitio web, [www.absolutetotalcare.com](http://www.absolutetotalcare.com).

A continuación, hay algunas cosas que usted debería saber:

- Los miembros del plan médico Absolute Total Care mayores de 6 meses pueden vacunarse contra la gripe de manera gratuita. ¡No lo olvide! ¡Puede ganar \$5 en su tarjeta CentAccount por completar esta conducta saludable!
- Nuestra herramienta en línea Encuentre un proveedor le ayudará a encontrar un médico u otro proveedor.
- Le ayudaremos a entender cómo obtener atención de emergencia y otros servicios médicos.
- Puede enviarnos una queja. Esta se denomina un “reclamo”.
- Podemos informarle cómo iniciar una apelación.
- Usted tiene derechos y responsabilidades como miembro.
- Puede llamar a Servicios para Miembros si necesita servicios de intérprete.

Es importante que aprenda sobre sus beneficios para que pueda aprovechar al máximo su seguro de salud. Si tiene alguna pregunta, llame al **1-866-433-6041**.

## Nueva tecnología

En Absolute Total Care, nos ocupamos de lo último en atención médica. Esto puede incluir nuevos medicamentos, pruebas o cirugías.

También contamos con un proceso detallado para confirmar que los nuevos tratamientos sean seguros. Le comunicamos a nuestros proveedores acerca de los nuevos servicios que cubrimos.



## THE FACTS ON THE FLU SHOT

The flu shot is the best defense against the flu. The shot causes your body to develop antibodies, which protect your body from the virus. The flu shot may also make your symptoms milder if you do get the flu.

Everyone 6 months old and older should get a flu shot every flu season. Be sure to check with your doctor first to make sure the flu shot is right for you.

Don't forget! You can earn \$5 on your CentAccount card for completing this healthy action!



## How do you like **your care?**

Absolute Total Care uses a survey called the Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems (CAHPS®) to ask our members how we are doing. Each year, you will have a chance to fill out a survey to tell us about your member experience and the services you received. CAHPS is a survey used by the health plan to ask questions about the availability of your primary care provider and how you were treated. The CAHPS results are reviewed by Absolute Total Care and are used to show us where we need to make improvements.

Below are the Child CHAPS survey results for 2015. Results for the 2015 adult survey can be found in our previous **Winter/Spring 2015 newsletter**.

MEASURE	2015 CHILD CAHPS	GOAL
Getting needed care	87.5%	87.83%
Getting care quickly	93.3%	92.3%
Rating of health plan	84.9%	87.05%
Rating of personal doctor	89.4%	89.66%
Rating of health care	89.3%	87.02%
How well doctors communicate	94.2%	92.5%
Customer service	90.3%	86.4%

We want our members to rate us as excellent in 2016. The 2016 survey is in the mail. This is your chance to tell us what we can do to improve.

Please fill out the survey and send us your comments so we can make sure that our members receive excellent care.

## Use your CentAccount rewards at Walmart!

For your convenience, we have improved the program and added Walmart to the list of participating stores.

Keep earning rewards on your current CentAccount® card. And then use your rewards card at Walmart to buy hundreds of different things.

Items you can buy include:

- Baby care supplies
- Healthy groceries
- Over-the-counter medicine
- Eye care supplies
- Personal care supplies
- Wellness care supplies

Visit [www.absolutetotalcare.com](http://www.absolutetotalcare.com) to log into your Absolute Total Care member account or call us at **1-866-433-6041 (TTY 711)** to view a complete list of items that can be purchased with your card, to check your balance or if you have any questions.

# ¿Cómo le gusta su atención?

Absolute Total Care usa una encuesta denominada Evaluación del consumidor de proveedores y sistemas de atención médica (CAHPS®) para preguntarles a los miembros cómo están. Cada año, tendrá la oportunidad de completar una encuesta para informarnos

sobre su experiencia como miembro y los servicios recibidos. CAHPS es una encuesta utilizada por el plan de salud para preguntar sobre la disponibilidad de su médico de atención primaria y cómo le trataron. Absolute Total Care revisa los resultados de CAHPS y nos muestra

en dónde necesitamos mejorar.

A continuación presentamos los resultados de la encuesta CAHPS sobre Niños de 2015. Los resultados de la encuesta sobre adultos de 2015 se pueden ver en el boletín informativo **Invierno/Primavera 2015 anterior**.

MEDICIÓN	CAHPS SOBRE NIÑOS DE 2015	OBJETIVO
Recibir la atención necesaria	87.5%	87.83%
Recibir la atención rápidamente	93.3%	92.3%
Calificación del plan médico	84.9%	87.05%
Calificación del médico personal	89.4%	89.66%
Calificación de la atención médica	89.3%	87.02%
Qué tan bien se comunican los médicos	94.2%	92.5%
Atención al cliente	90.3%	86.4%

Queremos que nuestros miembros nos califiquen como “excelentes” en 2016. La encuesta de 2016 está en el correo. Es su oportunidad de contarnos qué podemos hacer para mejorar.

Sírvase completar la encuesta y envíenos sus comentarios, para asegurarnos de que nuestros miembros reciban una atención excelente.

## ¡Use sus recompensas de CentAccount® en Walmart!

Para su comodidad, hemos mejorado el programa y agregado Walmart a la lista de tiendas participantes.

Siga ganando recompensas en su actual tarjeta de CentAccount®. Y luego use su tarjeta de recompensa en Walmart para comprar cientos de productos diferentes.

Los productos que puede comprar incluyen:

- Suministros de cuidado del bebé
- Comestibles saludables
- Medicamentos de venta libre

- Suministros para el cuidado de los ojos
- Suministros para el cuidado personal
- Suministros para el bienestar

Visite [www.absolutetotalcare.com](http://www.absolutetotalcare.com) para iniciar sesión en su cuenta de miembro de Absolute Total Care o llame al **1-866-433-6041 (TTY 711)** para ver una lista completa de los productos que se pueden comprar con su tarjeta, para consultar el saldo o si tiene preguntas.

## Datos de la vacuna contra la gripe

La vacuna contra la gripe es la mejor defensa contra la gripe. La vacuna hace que su cuerpo genere anticuerpos, que protegen a su cuerpo del virus.

La vacuna contra la gripe también puede atenuar sus síntomas si contrae gripe.

Toda persona de 6 meses de edad y mayor debe aplicarse la vacuna contra la gripe cada temporada de gripe. Asegúrese de consultar con su médico primero para asegurarse de que la vacuna contra la gripe es adecuada para usted.

¡No lo olvide!

¡Puede ganar \$5 en su tarjeta CentAccount por completar esta conducta saludable!

## You have rights and responsibilities

As a member, 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. We list some here. You can read all of them in your Member Handbook.

### 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 your 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 physician (PCP) first if you have a medical need that isn't an emergency
- Telling your PCP if you had care in an emergency room

Call Member Services at **1-866-433-6041** if you need a paper copy of the member handbook.



## You ask, **we answer**

**Q:** What is case management?

**A:** The case management team is made up of nurses and social workers. They can lend a hand if you are living with a long-term, difficult illness. We can help you stay healthier if you have a chronic condition like cancer or diabetes.

Case management can:

- Help you find doctors and other providers

- Help you get services that are covered by your plan, such as medical equipment or home healthcare
- Work with your doctor to help you stay healthy
- Show you resources in your community

This is not required. If you are interested, you or your doctor may refer for it. Call **1-866-433-6041**.

### **Find out if your medication is covered**

The Preferred Drug List is the list of drugs that Absolute Total Care covers. It is also called a PDL. You can find the latest list at

**[www.absolutetotalcare.com](http://www.absolutetotalcare.com)**. You can also call **1-866-433-6041** to find out if a drug is covered. And remember: your pharmacist can help you understand your medications if you have questions. Don't be afraid to ask!

# Usted pregunta, nosotros respondemos

**P:** ¿Qué es la administración de casos?

**R:** El equipo de administración de casos está formado por enfermeras y trabajadores sociales. Pueden darle una mano si padece una enfermedad difícil y a largo plazo. Podemos ayudarle a que esté más saludable si tiene una afección crónica, como cáncer o diabetes.

Administración de casos puede:

- Ayudarle a encontrar médicos y otros proveedores.

- Ayudarle a obtener servicios cubiertos por su plan, como equipo médico o atención médica en el hogar.
- Trabajar con su médico para que le ayude a mantenerse saludable.
- Mostrarle recursos en su comunidad.

El servicio no es obligatorio. Si le interesa, usted o su médico pueden solicitarlo. Llame al **1-866-433-6041**.



## Averigüe si sus medicamentos están cubiertos

La Lista de medicamentos preferidos es un listado de los medicamentos cubiertos por Absolute Total Care. También se conoce como una PDL. 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. Y recuerde: su farmacéutico puede ayudarle a comprender sus medicamentos si tiene preguntas. ¡No tenga miedo de preguntar!

## USTED TIENE DERECHOS Y RESPONSABILIDADES

Como miembro, hay cosas que puede esperar de su plan médico. También hay cosas que su plan médico espera de usted. Esto se denomina derechos y responsabilidades. A continuación presentamos algunos. Puede leer todos los derechos y responsabilidades en su Manual para miembros.

### Estos son 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
- Poder solicitar la corrección de su historia clínica si es necesario
- Tener la posibilidad de presentar una apelación o un reclamo, o de solicitar una audiencia estatal

### Algunas de sus responsabilidades incluyen:

- Hacer preguntas si no comprende sus derechos
- Mantener sus citas programadas

- Llevar su identificación de miembro a sus citas
- Comunicarse primero con su médico de atención primaria (PCP, por sus siglas en inglés) si tiene una necesidad médica que no sea una emergencia
- Comunicarle a su PCP si lo atendieron en una sala de emergencias

Llame a Servicios para Miembros al **1-866-433-6041** si necesita una versión impresa del Manual para miembros.

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

1-866-433-6041  
TDD/TTY: 1-866-912-3609  
www.absolutetotalcare.com

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

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

Publicado por Manifest 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. Manifest no hace recomendaciones ni da garantías respecto a ningún producto o servicio mencionado en esta publicación o en los artículos.



## 4 ways we can help you

- 1. Tools to help you live healthier.** Disease management is a way we help people with chronic diseases like diabetes or asthma. You can also talk to your doctor about programs that can help you.
- 2. A ride to your appointments.** Call Member Services at least 48 hours before your appointment.
- 3. Help making health appointments.** Member Services can search for doctors and make appointments for you.
- 4. Paper copies of information.** We can send you a paper copy of anything you see on our website, [www.absolutetotalcare.com](http://www.absolutetotalcare.com).

Call Member Services at **1-866-433-6041** to learn more about how we can help you live healthier and to understand your benefits.

## 4 MANERAS EN LAS QUE PODEMOS AYUDARLE

### 1. Herramientas para ayudarle a vivir más saludable.

El control de enfermedades es una manera en la que ayudamos a las personas con enfermedades crónicas, como diabetes o asma. También puede hablar con su médico sobre los programas que pueden ayudarle.

### 2. Traslado para sus citas.

Llame a Servicios para Miembros al menos 48 horas antes de la cita.

### 3. Ayuda para programar citas médicas.

Servicios

para Miembros puede ayudarle a encontrar médicos y programarle citas.

### 4. Copias impresas de la información.

Le podemos enviar una versión impresa de cualquier tema de nuestro sitio web en [www.absolutetotalcare.com](http://www.absolutetotalcare.com).

Llame a Servicios para Miembros al **1-866-433-6041** para obtener más información sobre cómo podemos ayudarle a vivir más saludable y a entender sus beneficios.