

# Healthy Moves



## Cómo obtener la atención apropiada

Usted no necesita obtener aprobación si necesita atención de emergencia cuando se encuentre lejos de su hogar. Simplemente comuníquelo al médico lo que sucedió tan pronto como sea posible.

Debería ver a un médico de la red cuando esté en casa. Los médicos de la red tienen un contrato con Absolute Total Care. Es posible que tenga que pagar la totalidad del costo de la atención si consulta a un médico que no pertenece a la red.

Podemos ayudarle a entender cómo obtener la atención apropiada por el costo apropiado. Llame a Servicios para miembros al **1-866-433-6041**.

## Getting the **right care**

**You do not need to get approval** if you need emergency care when you are away from home. Just let your doctor know what happened as soon as possible.

You should see a network doctor when you are at home. Network

doctors have a contract with Absolute Total Care. You may have to pay the full cost of the care if you see a doctor who is not in our network.

We can help you understand how to get the right care for the right cost. Call Member Services at **1-866-433-6041**.

## Your privacy is important

We do all we can to guard your protected health information (PHI). By law, we must protect your health records. You can read the complete Privacy Notice in your Member Handbook or on our website at [www.absolutetotalcare.com](http://www.absolutetotalcare.com).

## How can we help you?

We 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 72 hours before your appointment.)



## Moms and daughters

### Did you know there are tests

that save your life? They are called “screenings.” They look for problems like cancer before they become hard to treat.

Talk with your doctor about these four health screenings:

**1. Pap Test:** Doctors suggest you get this test about every three years starting at age 21. It checks for cervical cancer. **DON'T FORGET!** You can earn \$10 on your CentAccount Rewards Card for completing this healthy behavior!

**2. HIV and STI screenings:** Your doctor may recommend these if you have sex.

**3. Mammogram:** This test checks for breast cancer. You should get it every one to two years beginning at age 50. Some women may need to start screenings earlier. **DON'T FORGET!** You can earn \$10 on your CentAccount Rewards Card for completing this healthy behavior!

**4. Colon cancer screening:** Starting at age 50, your doctor will recommend the best screening option for you.

## YOUR TIME MATTERS

How long a wait can you expect for your healthcare appointment? You don't have to guess. Absolute Total Care works with providers to set standards for wait times.

- For routine care, you will be seen within four days.
- For urgent care, you will be seen within 48 hours.
- In an emergency, you will be seen immediately.

From the waiting room, you should be taken to the exam room within 45 minutes of your scheduled visit time.

## We can help

Call Member Services if you need a paper copy of your Member Handbook or anything on our website. We can also help you find a doctor or get a ride to your appointments. Call 1-866-433-6041.

Visit us online to learn more about health and your health plan. Find the Member Handbook, our Health Library and more. Go to [www.absolutetotalcare.com](http://www.absolutetotalcare.com).

## SU PRIVACIDAD ES IMPORTANTE

Hacemos todo lo posible para mantener resguardada su información de salud protegida (PHI, por sus siglas en inglés). La ley nos exige proteger sus registros médicos. Puede leer la notificación de privacidad completa en su Manual para miembros o en nuestro sitio web en [www.absolutetotalcare.com](http://www.absolutetotalcare.com).

## PODEMOS AYUDAR

Llame a Servicios para miembros si necesita una versión impresa de su Manual para miembros o cualquier otra información en nuestro sitio web. También podemos ayudarle a encontrar un médico o conseguir transporte a sus citas. Llame al **1-866-433-6041**.

Visítenos en línea para obtener más información sobre salud y su plan médico. Encuentre el Manual para miembros, nuestra Biblioteca de salud y más. Visite [www.absolutetotalcare.com](http://www.absolutetotalcare.com).

### ¿Cómo podemos ayudarle?

Podemos 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 encontrar un médico.
- Ayuda para hacer citas médicas.
- Traslado para sus citas. (Recuerde llamar por lo menos 72 horas antes de su cita.)

### Su tiempo importa

¿Cuánto tiempo de espera tiene que esperar para obtener su cita atención médica? No tiene que adivinar. Absolute Total Care trabaja con proveedores para establecer estándares para los tiempos de espera.

- En el caso de atención de rutina, lo atenderán dentro de un plazo de cuatro días.
- En el caso de atención de urgencia, lo atenderán dentro de un plazo de 48 horas.
- En el caso de una emergencia, lo atenderán de inmediato.

Desde la sala de espera, deberían llevarlo al consultorio dentro de los 45 minutos del horario de la consulta programada.

## Madres e hijas

¿Sabía usted que existen pruebas que salvan su vida? Se llaman “prueba de detección.” Detectan problemas como el cáncer antes de que sea difícil tratarlos.

Hable con su médico acerca de estas cuatro pruebas de detección:

**1. Prueba de Papanicolaou:** Los médicos sugieren realizarse esta prueba cada tres años a partir de los 21 años de edad. Detectan el cáncer de cuello uterino. ¡NO

LO OLVIDE! ¡Puede ganar \$10 en su Tarjeta de Recompensas CentAccount por completar esta visita de conducta saludable!

**2. Pruebas de detección de VIH e ITS:** Su médico puede recomendarlas si mantiene relaciones sexuales.

**3. Mamograma:** Esta prueba detecta el cáncer de seno. Debe realizársela cada uno o dos años a partir de los 50 años de

edad. Es probable que algunas mujeres deban comenzar con las pruebas de detección antes. ¡NO LO OLVIDE! ¡Puede ganar \$10 en su Tarjeta de Recompensas CentAccount por completar esta visita de conducta saludable!

**4. Pruebas de detección de cáncer de colon:** A partir de los 50 años de edad, su médico le recomendará la mejor opción de pruebas de detección para usted.



## Flu shot **facts**

**WHO?** Everyone over 6 months old should get a flu shot. Getting a flu shot is especially important for older adults, pregnant women and breastfeeding mothers.

**WHY?** Flu shots protect you from the flu. They also help protect your family and your neighbors. Flu shots are safe. They cannot give you the flu.

**WHEN?** Once a year. Fall is the best time to get the shot. But getting it later in the winter can help, too.

Call your doctor about getting your

flu shot. Or call **1-866-433-6041** to learn more. **DON'T FORGET!** You can earn \$5 on your CentAccount Rewards Card for getting a flu shot between September and April!

**Do you need a CentAccount Rewards Card?** All you have to do is complete a healthy behavior and we will automatically mail you a card. If you need help with scheduling an appointment for a healthy behavior, call Member Services at **1-866-433-6041** and we will be glad to assist you!

## KNOW WHAT'S COVERED

Do you have a question about whether a service is covered? Our Utilization Management (UM) Department can tell you if a medical service is covered. UM may look at your health records and talk with your doctor.

UM decisions are based on:

- If the service is needed

- If the service works well
- If the service is right for you

UM does not make choices based on financial reasons. We do not reward doctors or staff for saying no to care.

Do you have questions? Call our UM team at **1-866-433-6041**.

## Caring for kids

Kids change and grow quickly. This makes it important for them to see the doctor every year. The doctor can check that your child is growing in a healthy way.

Don't wait until your child is sick. Schedule a well-child visit today. **DON'T FORGET!** You can earn \$20 on your CentAccount Rewards Card for completing this healthy behavior!

**Also:** Ask if your child is due for any immunizations. These are shots that help stop deadly diseases like measles. **DON'T FORGET!** You can earn \$5 on your CentAccount Rewards Card when your child gets certain immunizations between the ages of 0 to 24 months!

**Do you need a CentAccount Rewards Card?** All you have to do is complete a healthy behavior and we will automatically mail you a card. If you need help with scheduling an appointment for a healthy behavior, call Member Services at **1-866-433-6041** and we will be glad to assist you!

## Another opinion

Are you getting medical care? Then you have the right to a second opinion. Find another network provider. Discuss your treatment.

Can't find another doctor? We can help you. Call Absolute Total Care at **1-866-433-6041** to get a second opinion.

## How to tell us if you're unhappy

Grievances and appeals are two ways to tell us you are not satisfied with your healthcare. We want to help you; therefore, you should always talk to us about your concerns about the health plan and your benefits.

1. You may file a grievance if you are unhappy with the health plan, with the care you receive or with your provider.
2. You may send an appeal when you disagree with a decision made about your benefits. Absolute Total Care will send you a letter if we decide to deny or stop a service. If you disagree with this choice, you can send us an appeal.

These must be sent within certain timeframes. To learn more about grievances and appeals, please review your Member Handbook or call Member Services at **1-866-433-6041**.



## Choose your reward for being healthy!

**Absolute Total Care members can choose** their reward for being healthy! Once you complete a healthy behavior visit, you can choose a gift card. Gift card options include Shell Gas, Subway, BI-LO, Cracker Barrel and Chick-fil-A.

### All you have to do is:

1. Call your doctor and schedule an appointment for a healthy behavior. If you need help with scheduling your appointment, call Absolute Total Care at **1-866-433-6041** and ask to speak to a HEDIS Representative. We are here to help you!
2. Go to your scheduled appointment to complete your healthy behavior visit.
3. Once Absolute Total Care is notified that you have completed your healthy behavior visit, we will mail your reward to you!

Healthy behaviors include completing a visit for:

- Diabetic HbA1c testing and medical care for nephropathy
- Diabetic eye exam

- Six well visits before 15 months old
- Annual well visit for ages 3-6 and adult access for ages 12-44
- Postpartum follow-up visit 21-56 days after delivery date
- Mammogram/routine breast cancer screening (ages 50-64)
- Cervical cancer screening (women ages 21-64)
- Lead screening before child's second birthday
- HPV vaccine (for female members who have had three doses of HPV vaccine by their thirteenth birthday)
- Childhood immunizations (for children who receive all vaccines required by second birthday)
- Adolescent immunizations (TDAP and meningococcal vaccine by thirteenth birthday)

It is very important that your current phone number and mailing address are up-to-date through Healthy Connections. To make sure you receive your reward, contact Healthy Connections at **1-888-549-0820** to update your information.



## HELP PREVENT FRAUD

If you suspect healthcare fraud is happening, please let us know. Fraud can include someone sending in a false claim, or a provider billing for services that were not provided. You can call Absolute Total Care's toll-free number at **1-866-433-6041** to report fraud. You can also call SCDHHS to report fraud. Call their toll-free hotline at **1-888-364-3224** or email [fraudres@scdhhs.gov](mailto:fraudres@scdhhs.gov).



## ¡Escoja su recompensa por ser saludable!

¡Los socios de Absolute Total Care pueden elegir su recompensa por ser saludables! Usted puede escoger una tarjeta de regalo una vez que complete una visita de conducta saludable. Las opciones de tarjeta de regalo incluyen Shell Gas, Subway, BI-LO, Cracker Barrel y Chick-fil-A.

### Todo lo que tiene que hacer es:

1. Llamar a su médico y programar una cita para una visita de conducta saludable. Si necesita ayuda para programar su cita, llame a Absolute Total Care al **1-866-433-6041** y pida hablar con un Representante de HEDIS. ¡Estamos aquí para ayudarle!
2. Asista a su cita programada para completar su visita de conducta saludable.
3. ¡Una vez que se notifique a Absolute Total Care que usted completó su visita de conducta saludable, le enviaremos su recompensa por correo!

Las conductas saludables incluyen completar una visita para:

- Prueba de HbA1c y atención médica para nefropatía
- Examen de ojo diabético
- Seis visitas de persona sana antes de los 15 meses de edad

- Visita anual de persona sana para 3 a 6 y acceso para adultos de 12 a 44 años de edad
- Visita de seguimiento pos-parto entre 21 y 56 días posteriores a la fecha de parto
- Mamograma/pruebas de detección de cáncer de seno de rutina (50 a 64 años de edad)
- Prueba de detección de cáncer de cuello uterino (mujeres entre 21 a 64 años de edad)
- Prueba de detección de plomo antes del segundo cumpleaños del menor
- Vacuna contra el VPH (para socios femeninos que se han aplicado tres dosis de la vacuna contra el VPH al cabo de su decimotercer cumpleaños)
- Inmunizaciones en la niñez (para niños que reciben todas las vacunas requeridas al cabo de su segundo cumpleaños)
- Inmunizaciones en la adolescencia (vacuna TDAP y meningocócica al cabo del decimotercer cumpleaños)

Es muy importante que Healthy Connections cuente con su número de teléfono y dirección de correo más actualizados. Para asegurarse de recibir su recompensa, por favor comuníquese con Healthy Connections llamando al **1-888-549-0820** para actualizar su información.

## Cómo informarnos si no está satisfecho

Las quejas y las apelaciones son dos maneras de informarnos que no está satisfecho con su atención médica. Queremos ayudarle; por lo tanto, usted siempre debe hablarnos acerca de sus inquietudes sobre el plan de salud y sus beneficios.

1. Usted puede presentar una queja si no está satisfecho con el plan de salud, con la atención que usted recibe, o con su proveedor.
2. Puede enviar una apelación cuando no está de acuerdo con una decisión tomada sobre sus beneficios. Absolute Total Care le enviará una carta si decidimos denegar o detener un servicio. Si no está de acuerdo con esta opción, puede enviarnos una apelación.

Estas deben enviarse dentro de determinados plazos. Para conocer más sobre reclamos y apelaciones, por favor revise su Manual para miembros o llame a Servicios para miembros al **1-866-433-6041**.

## AYUDE A PREVENIR EL FRAUDE

Por favor, infórmenos si sospecha de fraude en la atención médica. El fraude puede incluir a alguien que envíe una reclamación falsa, o que un proveedor facture por servicios que no proporcionó. Usted puede llamar al número gratuito de Absolute Total Care al **1-866-433-6041** para denunciar un fraude. También puede llamar a SCDHHS para denunciar un fraude. Llame a su línea directa gratuita al **1-888-364-3224** o envíe un correo electrónico a [fraudres@scdhhs.gov](mailto:fraudres@scdhhs.gov).

## Otra opinión

¿Va a recibir atención médica?

Entonces tiene el derecho a una segunda opinión. Encuentre otro proveedor de la red. Hable sobre su tratamiento.

¿No puede encontrar a otro médico? Podemos ayudarle. Llame a Absolute Total Care al **1-866-433-6041** para obtener una segunda opinión.

## CONOZCA QUÉ ESTÁ CUBIERTO

¿Tiene alguna pregunta sobre si un servicio está cubierto? Nuestro departamento de Administración de Utilización (Utilization Management, UM) le puede informar si un servicio médico está cubierto o no. UM puede consultar sus registros de salud y hablar con su médico.

Las decisiones de UM se basan en:

- Si el servicio es necesario
- Si el servicio es beneficioso
- Si el servicio es adecuado para usted

UM no toma decisiones en función de razones financieras. No recompensamos a los médicos o al personal por negar la atención.

¿Tiene preguntas? Llame a nuestro equipo de UM al **1-866-433-6041**.

# Datos sobre la vacuna contra la gripe

**¿QUIÉN?** Todos aquellos que tengan más de 6 meses de edad deben recibir una vacuna contra la gripe. Recibir una vacuna contra la gripe es especialmente importante para los adultos mayores, para las mujeres embarazadas y para las madres en período de amamantamiento.

**¿POR QUÉ?** Las vacunas contra la gripe lo protegen contra la gripe. También protegen a su familia y a sus vecinos. Las vacunas contra la gripe son seguras. No pueden contagiarle la gripe.

**¿CUÁNDO?** Una vez al año. El otoño es el mejor momento para recibir la vacuna. Pero recibirla en el invierno también puede ayudar.

Llame a su médico y pregunte por la vacuna contra la gripe. O llame al **1-866-433-6041**. ¡NO LO OLVIDE!  
¡Puede ganar \$5 en su Tarjeta de Recompensas CentAccount por aplicarse una vacuna contra la gripe entre septiembre y abril!

### ¿Necesita una Tarjeta de Recompensas CentAccount?

Todo lo que tiene que hacer es completar una visita de conducta saludable y le enviaremos su tarjeta por correo automáticamente. ¡Si necesita ayuda para programar una cita para una visita de conducta saludable, llame a Servicios para miembros al **1-866-433-6041** y lo ayudaremos con gusto!

## Cuidado de los niños

Los niños cambian y crecen rápidamente. Por este motivo, es importante que consulte al médico todos los años. El médico puede controlar que su hijo(a) esté creciendo saludablemente.

No espere a que su hijo(a) enferme. Programe una consulta de niño sano hoy. ¡NO LO OLVIDE!  
¡Puede ganar \$20 en su Tarjeta de Recompensas CentAccount por completar esta visita de conducta saludable!

Además: Pregunte si es momento de darle inmunizaciones a su hijo(a). Son vacunas que ayudan a evitar enfermedades mortales,

como el sarampión. ¡NO LO OLVIDE!  
¡Puede ganar \$5 en su Tarjeta de Recompensas CentAccount cuando su hijo(a) recibe ciertas inmunizaciones entre las edades de 0 a 24 meses de edad!

¿Necesita una Tarjeta de Recompensas CentAccount? Todo lo que tiene que hacer es completar una visita de conducta saludable y le enviaremos su tarjeta por correo automáticamente. ¡Si necesita ayuda para programar una cita para una visita de conducta saludable, llame a Servicios para miembros al **1-866-433-6041** y lo ayudaremos con gusto!



## Mind, body and spirit

We want you to feel healthy in your body and mind. That is why we offer behavioral health services. These services can help you if you are depressed. They can help you if you have drug or alcohol problems.

We work with a company called Cenpatico Behavioral Health to offer:

- Evaluations
- Therapy
- Rehab
- Day treatment for adults and children

Do you want to learn more about behavioral health services? Call **1-866-433-6041**. You can also learn more at [cenpatico.com](http://cenpatico.com).

## Don't forget to renew your **Medicaid benefits**

Every year, South Carolina Healthy Connections will mail you a packet of information when it is time to renew your Medicaid benefits. It is important that you complete and submit your annual review packet within the timeframe Healthy Connections provides to you.

Completing the packet will ensure that your Medicaid benefits will continue.

Absolute Total Care offers three simple steps to make sure that you receive your annual review packet:

- 1.** Call Healthy Connections at **1-888-549-0820** to make sure your address and phone number are up-to-date.
- 2.** Check your mailbox daily.
- 3.** Look at all mail you receive from Healthy Connections or Absolute Total Care.

If you need help completing your annual review packet, or if you did not receive your packet, please call Healthy Connections at **1-888-549-0820**. TTY users should call **1-800-753-8583**.

# No olvide renovar sus **beneficios de Medicaid**

Cada año, South Carolina Healthy Connections le enviará un paquete con información por correo cuando sea momento de renovar sus beneficios de Medicaid. Es importante que complete y envíe su paquete de revisión anual dentro del marco de tiempo establecido por Healthy Connections.

Completar el paquete le asegurará que sus beneficios Medicaid seguirán vigentes.

Absolute Total Care ofrece tres simples pasos para asegurarse que usted reciba su paquete de revisión anual:

1. Llame a Healthy Connections al **1-888-549-0820** para asegurarse que su número de teléfono y dirección sean correctos.
2. Controle su buzón todos los días.
3. Revise todo el correo que reciba de Healthy Connections o de Absolute Total Care.

Si necesita ayuda para completar su paquete de revisión anual, o si no recibió su paquete, por favor llame a

Healthy Connections al **1-888-549-0820**. Los usuarios TTY deben llamar al **1-800-753-8583**.



## **MENTE, CUERPO Y ESPÍRITU**

Queremos que sienta que tanto su cuerpo como su mente están saludables. Es por eso que ofrecemos servicios para la salud del comportamiento. Estos servicios pueden ayudarlo si está deprimido. Pueden asistirlo si tiene problemas con las drogas o el alcohol.

Trabajamos con una empresa llamada Cenpatico Behavioral Health para ofrecer:

- Evaluaciones
- Terapia
- Rehabilitación
- Tratamiento de día para adultos y niños

¿Desea obtener más información sobre los servicios para la salud del comportamiento? Llame al **1-866-433-6041**. Usted puede obtener más información en **cenpatico.com**.

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

1-866-433-6041

TDD/TTY: 1-866-912-3609

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

PRSRT 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.



## We care about **quality**

**We want to improve the health** of all our members. That means we want to make our services better, too! Our Quality Improvement Program (QI Program) helps us do this.

We check how we are doing by setting goals for quality. We also review the quality and safety of our services and care.

To learn more and see how we're doing, visit our website at [www.absolutetotalcare.com](http://www.absolutetotalcare.com). You can also ask for a paper copy of a report. Call Member Services at **1-866-433-6041**.

## Nos importa **la calidad**

**Queremos mejorar la salud de todos** nuestros miembros. ¡Eso significa que también queremos que nuestros servicios sea mejor! Nuestro programa de mejora de la calidad (Programa QI, por sus siglas en inglés) nos ayuda a lograrlo.

Controlamos cómo lo hacemos estableciendo objetivos de calidad. También examinamos la calidad y seguridad de nuestros servicios y atención médica.

Para obtener más información y para saber cómo nos va, visite nuestro sitio web en [www.absolutetotalcare.com](http://www.absolutetotalcare.com). También puede solicitar una versión impresa de un informe. Llame a Servicios para miembros al **1-866-433-6041**.