

HEALTHY moves

ABSOLUTE TOTAL CARE

TOTAL[®]

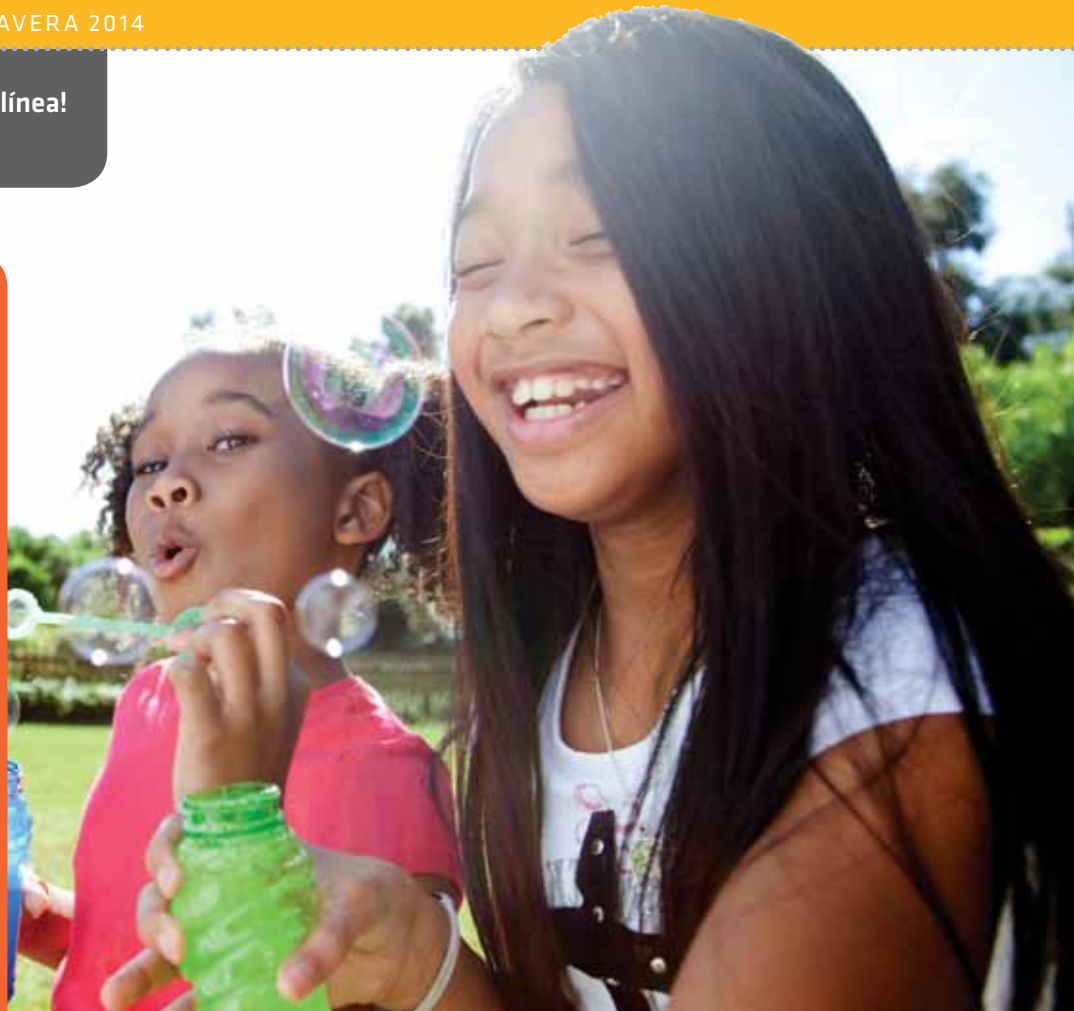
Healthy Connections 

WINTER / SPRING - INVIERNO/PRIMAVERA 2014

» Find us online! ¡Encuéntrenos en línea!
www.absolutetotalcare.com

Lista de control: seguridad en materia de medicamentos

- ▶ **Cuando su médico le recete un medicamento, haga preguntas.** Asegúrese de entender para qué es el medicamento. ¿Durante cuánto tiempo debe tomarlo? ¿Interferirá con otras pastillas que toma?
- ▶ **Siga las instrucciones.** Tome los medicamentos exactamente como se lo indique su médico. No deje de tomar el medicamento antes de tiempo porque se sienta mejor.
- ▶ **No comparta sus medicamentos.** Es tentador regalar las pastillas que usted no usará. O quizá quiera ahorrar dinero compartiendo su medicamento. Hacerlo no es seguro y se pueden generar combinaciones peligrosas de medicamentos.
- ▶ **Manténgase organizado.** Use un organizador de pastillas diarias. Deseche los medicamentos recetados antiguos. Conserve sus medicamentos en un área fresca y seca.



Checklist: medication safety

- ✓ **When your doctor prescribes a medicine, ask questions.** Make sure you understand what the drug is for. How long should you take it? Will it interfere with other pills you take?
- ✓ **Follow instructions.** Take prescriptions exactly how your doctor tells you to. Do not stop taking medicine early because you feel better.
- ✓ **Don't share.** It's tempting to give away pills that you won't use. Or maybe you want to cut costs by sharing your medicine. This is unsafe and may cause dangerous drug combinations.
- ✓ **Stay organized.** Use a daily pill organizer. Throw out old prescriptions. Keep your medicine in a cool, dry area.



We're here for you—online, too

You can find important information on our website, www.absolutetotalcare.com, including:

- ▶ Your Member Handbook
- ▶ Member Rights and Responsibilities
- ▶ Our Provider Directory
- ▶ CentAccount[®] rewards program
- ▶ FAQs

If you want a paper copy of anything online, call us. **1-866-433-6041** (TTY/TDD **1-866-912-3609**).

HOW CAN WE HELP YOU?

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

- ▶ A paper copy of anything on our website, www.absolutetotalcare.com.
- ▶ Help making health appointments.
- ▶ A ride to your appointments. (Please remember to call at least 48 hours before your appointment.)

Get more tips about health and your plan at www.absolutetotalcare.com.



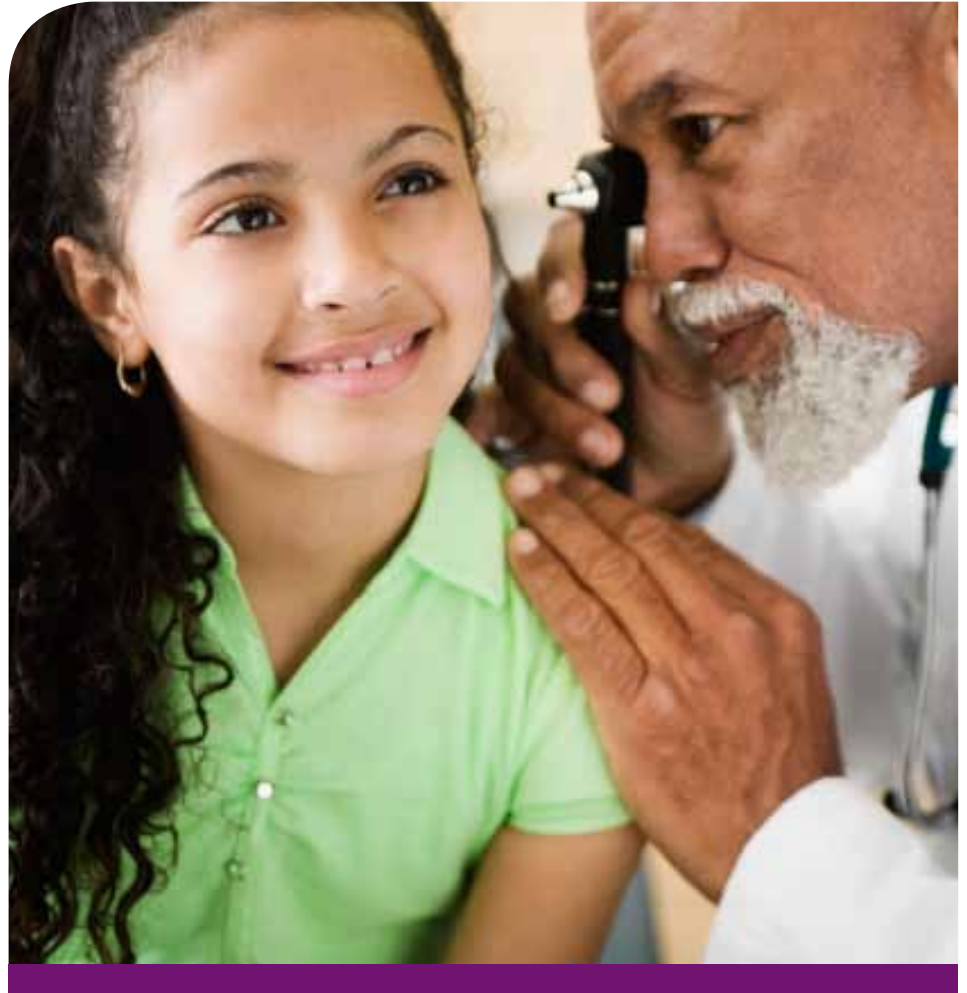
Your healthcare benefits

As a member, you should understand your benefits. You can learn about them from your Member Handbook. Or visit our website, 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

If you have questions or need a copy of your Handbook, call Member Services.



What is preventive care?

Visiting your doctor at least once a year is one of the best things you can do for your health. Your doctor will tell you if you need any vaccines. He or she will also check your blood pressure and recommend screenings and tests. This is called “preventive care.”

Preventive care will help you monitor your health. It also helps you stay ahead of any big problems. Check your Member Handbook for the recommended preventive schedule.

Children and teens also need to see their doctors regularly. Your Handbook has information about check-ups and exams for children and teens too.



ESTAMOS AQUÍ PARA USTED — TAMBIÉN EN LÍNEA

Puede encontrar información importante en nuestro sitio web, www.absolutetotalcare.com, entre ella:

- ▶ Su manual para miembros.
- ▶ Derechos y responsabilidades del miembro
- ▶ Nuestro directorio de proveedores
- ▶ Programa de recompensas CentAccount®
- ▶ Preguntas frecuentes

Si desea una versión impresa de cualquier la información en línea, llámenos. **1-866-433-6041** (TTY/ TDD **1-866-912-3609**).

¿Qué significa atención preventiva?

Visitar a su médico al menos una vez al año es una de las mejores cosas que puede hacer por su salud. Su médico le dirá si necesita algunas vacunas. También le medirá la presión arterial y le recomendará pruebas de detección y análisis. Esto se denomina “atención preventiva”.

La atención preventiva le ayudará a mantener su salud bajo control.

También le ayuda a adelantarse a problemas serios. Revise su Manual para miembros para ver el calendario recomendado de atención preventiva.

Los niños y adolescentes también necesitan visitar al médico de manera periódica. Su Manual tiene información sobre chequeos y exámenes para niños y adolescentes.

Sus beneficios de atención médica

Como miembro, usted debe entender sus beneficios. Puede encontrar información sobre ellos en su Manual para miembros. O visite nuestro sitio web en 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

Si tiene preguntas o necesita una copia del Manual, llame a Servicios para Miembros.

¿Cómo podemos ayudarle?

Absolute Total Care puede ayudarle con muchas cosas. 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.
- ▶ Ayuda para hacer citas para atención médica.
- ▶ Traslado a sus citas. (Por favor recuerde llamar al menos 48 horas antes de su cita).

Consiga más consejos sobre salud y su plan en www.absolutetotalcare.com.



Your prescription benefits

The formulary is the list of drugs

that we cover. It is also called a “Preferred Drug List” (PDL).

Check our formulary to find out if your medication is covered. You can

find the latest formulary at www.absolutetotalcare.com. You can also call **1-866-433-6041** to find out if a drug is covered.

The results are in: member satisfaction survey

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 the areas in which we’re doing well. It also shows us where we need to make improvements. Here’s a sample of our results.

CAHPS: Adult				
Positive Results	2013 Score	2013 Ranking	2014 Score	2014 Ranking
How well doctors communicate	91.3%	75th	90.9%	75th
Rating of personal doctor	83.7%	90th	81.4%	75th
Areas of Improvement	2013 Score	2013 Ranking	2014 Score	2014 Ranking
Getting needed care	78.5%	50th	81.9%	50th
Getting care quickly	78.5%	25th	80.3%	25th

CAHPS: Child				
Positive Results	2013 Score	2013 Ranking	2014 Score	2014 Ranking
Customer service	86.8%	75th	89.7%	75th
Rating of personal doctor	89.5%	90th	90.0%	75th
Areas of Improvement	2013 Score	2013 Ranking	2014 Score	2014 Ranking
Rating of health plan	83.3%	25th	81.7%	25th
Rating of health care	83.1%	50th	84.5%	50th

Plan your care—in advance

What kind of care will you receive if you can’t speak for yourself? An advance directive can help you plan for the future.

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.

➤ We plan to keep our member satisfaction at or above NCQA 75th percentile. But in order to do so, we need to know what you think. Please remember to fill out this year’s survey if you get one in the mail.

Llegaron los resultados: encuesta de satisfacción del miembro

Cada año, realizamos una encuesta para preguntarles a nuestros miembros cómo nos desempeñamos. Si usted

completó la encuesta, ¡gracias! Su opinión nos indica las áreas en las que nos desempeñamos bien.

También nos muestra en dónde necesitamos mejorar. Esta es una muestra de nuestros resultados.

CAHPS: Adulto				
Resultados positivos	Puntaje de 2013	Clasificación de 2013	Puntaje de 2014	Clasificación de 2014
Qué tan bien se comunican los médicos	91.3%	75°	90.9%	75°
Calificación del médico personal	83.7%	90°	81.4%	75°
Áreas de mejora	Puntaje de 2013	Clasificación de 2013	Puntaje de 2014	Clasificación de 2014
Recibir la atención necesaria	78.5%	50°	81.9%	50°
Recibir atención de forma rápida	78.5%	25°	80.3%	25°

CAHPS: Niño				
Resultados positivos	Puntaje de 2013	Clasificación de 2013	Puntaje de 2014	Clasificación de 2014
Servicio de atención al cliente	86.8%	75°	89.7%	75°
Calificación del médico personal	89.5%	90°	90.0%	75°
Áreas de mejora	Puntaje de 2013	Clasificación de 2013	Puntaje de 2014	Clasificación de 2014
Calificación del plan de salud	83.3%	25°	81.7%	25°
Calificación de la atención médica	83.1%	50°	84.5%	50°

➤ **Tenemos la intención de mantener la satisfacción de nuestros miembros en o por encima del percentil 75° de la NCQA. Pero para hacerlo, necesitamos saber lo que usted opina. Por favor, recuerde completar la encuesta de este año si ya le llegó por correo.**

Sus beneficios de medicamentos recetados

El formulario es la lista de medicamentos que cubrimos. También se llama “Lista de medicamentos preferidos” (PDL, por sus siglas en inglés).

Consulte el formulario para averiguar si sus medicamentos están cubiertos. Puede encontrar el formulario más actualizado en www.absolutetotalcare.com.

También puede llamar al **1-866-433-6041** para consultar si un medicamento está cubierto.

Planifique su atención, por adelantado

¿Qué tipo de atención recibirá si no puede hablar por sí mismo? Una directiva anticipada puede ayudarle a planificar el futuro.

Hay dos tipos de directivas anticipadas: un testamento en vida y un poder médico. Su médico puede ayudarle 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.

» QUICK TIP:

Help your body and mind

Do you feel sad, stressed or angry most days? Then take time to clear your mind. Think about what's positive in your life. Exercise, deep breaths and time with friends can help, too.

If you take medication for depression, continue taking it even if you feel better. Work with your doctor if you wish to stop taking it.

And remember: You are not alone. Speak with your doctor for more ideas about feeling better. Or call us at **1-866-433-6041** for help finding a healthcare provider.

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. They cover your treatment, privacy and access to information.

We list some of your rights here. There are more. You can read the complete of rights and responsibilities 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 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 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.

Check your member handbook or visit **www.absolutetotalcare.com** for the complete list of rights and responsibilities. Call Member Services at **1-866-433-6041** if you need a paper copy of the Member Handbook.

» LIVE WELL WITH DIABETES

If you have diabetes, you should monitor your blood sugar every day. And since diabetes can lead to heart disease, exercising and eating right is also important. Make sure you drink lots of water, too.

You should also see your doctor every 3 to 6 months. Make sure you schedule these tests:

- ▶ The HbA1c test: compares your blood sugar level over the past few months. A result of 7% or less is best. Get this test at least once a year.
- ▶ A cholesterol test: measures the fats in your blood. The "bad" fats can cause heart disease. "Good" fats fight it. Get this test at least once a year.

- ▶ A urine screening: to make sure your kidneys are working well. Get this test once a year.
- ▶ A vision test: will check for damage caused by diabetes. Your doctor can tell you if you need this test.
- ▶ A foot exam: to check for redness, blisters or cracks. Since diabetes can affect your circulation, you might not notice any changes in your feet. Get this test every time you visit your doctor.

Call Absolute Total Care if you are having a hard time managing your diabetes. We have case managers and health coaches that can help.



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. Estos son los llamados derechos y responsabilidades. Abarcan su tratamiento, su privacidad y el acceso a la información.

A continuación encontrará algunos de sus derechos. Existen más. Puede leer la lista completa de los derechos y responsabilidades en su manual para miembros.

Aquí le presentamos 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.

Entre algunas de sus responsabilidades se incluye:

- ▶ Hacer preguntas si no comprende sus derechos.
- ▶ Cumplir con 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.
- ▶ Informar a su PCP si recibió atención en una sala de emergencias.

Lea su manual para miembros o visite www.absolutetotalcare.com para informarse sobre la lista completa de derechos y responsabilidades. Llame a Servicios para miembros al **1-866-433-6041** si necesita una versión impresa del Manual para miembros.

Vivir bien con diabetes

Si tiene diabetes, debe controlar todos los días su nivel de azúcar en sangre. Y como la diabetes puede derivar en una enfermedad cardíaca, hacer ejercicio y comer bien también es importante. Asegúrese también de beber mucha agua.

Si tiene diabetes, debe consultar al médico cada 3 a 6 meses. Asegúrese de programar las siguientes pruebas:

- ▶ **Prueba HbA1c:** compara su nivel de azúcar en sangre en los últimos meses. Lo mejor es obtener un resultado de 7% o menos. Realícese esta prueba una vez al año como mínimo.
- ▶ **Prueba de colesterol:** mide las grasas en la sangre. Las grasas “malas” pueden causar una enfermedad cardíaca. Las grasas “buenas” la combaten. Realícese esta prueba una vez al año como mínimo.

- ▶ **Análisis de orina:** para asegurarse de que sus riñones estén funcionando correctamente.

Realícese esta prueba una vez al año.

- ▶ **Prueba de la visión:** busca señales de daños provocados por la diabetes. Su médico le dirá si necesita realizarse esta prueba.
- ▶ **Examen podológico:** para comprobar si tiene enrojecimiento, ampollas o grietas. Como la diabetes puede afectar la circulación, es posible que usted no observe cambios en sus pies. Hágase esta prueba cada vez que visite a su médico.

Llame a Absolute Total Care si está teniendo dificultades para controlar su diabetes. Tenemos administradores de casos y asesores de salud que pueden ayudarle.

Consejo rápido: Ayude a su cuerpo y a su mente

¿Se siente triste, estresado o enojado casi todos los días? Entonces, tómese tiempo para aclarar su mente. Piense en lo positivo de su vida. El ejercicio, las respiraciones profundas y el tiempo con amigos también pueden ayudar.

Si toma medicamentos para la depresión, siga tomándolos incluso si se siente mejor. Trabaje con su médico si desea dejar de tomarlos.

Y recuerde: No está solo. Hable con su médico para obtener más ideas sobre cómo sentirse mejor. O llámenos al **1-866-433-6041** para ayudarle a encontrar un proveedor de atención médica.

Published by McMurry/TMG. © 2014. 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.



INSIDE: Your prescription benefits

EN EL INTERIOR: Sus beneficios de medicamentos recetados

Podemos ayudarle a vivir más **saludablemente**

¿Vive con una enfermedad complicada? ¿Quizá tiene diabetes? ¿O asma? ¿U otra enfermedad crónica? Nuestro equipo de administración de casos puede darle una mano. Este equipo está formado por enfermeros y trabajadores sociales. Ellos pueden ayudarle a comprender sus opciones y asistirle para que obtenga el cuidado adecuado.

Use la administración de casos para:

- ▶ Ayudarle a encontrar médicos y otros proveedores, incluidos 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.

We can help you **live healthier**

Do you live with a difficult illness? Maybe you have diabetes? Or asthma? Or another chronic illness? Our case management team can lend a hand. This team is made up of nurses and social workers. They can help you understand your options. And help you get the right care.

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.

