

HEALTHY moves

ABSOLUTE TOTAL CARE

TOTAL[®]

Healthy Connections 

SUMMER/FALL - VERANO/OTOÑO 2014

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

La atención apropiada en el momento justo

¿Cuánto tiempo puede esperar para obtener su atención médica? Absolute Total Care trabaja con médicos y proveedores para establecer estándares para los tiempos de espera. Aquí están nuestros estándares:

- ▶ En el caso de atención de rutina, lo atenderán dentro de un plazo de 4 a 6 semanas.
- ▶ 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.

Absolute Total Care comprueba cada año que nuestros proveedores puedan cumplir con estos estándares.



The right care at the right time

How long can you expect to wait for your health care?

Absolute Total Care works with doctors and providers to set standards for wait times. Here are our standards:

- ▶ For routine care, you will be seen within 4 to 6 weeks.

- ▶ For urgent care, you will be seen within 48 hours.

- ▶ In an emergency, you will be seen immediately.

Absolute Total Care checks every year to make sure our providers can meet these standards.

We care about quality

Absolute Total Care wants to improve the health of all members like you. To help us do this, we have a Quality Improvement Program (QI Program). The QI Program is run by the Absolute Total Care Medical Director, the Quality Improvement Director and the Quality Improvement Committee.

This program looks at the quality and safety of our services. We review the care we give to members. This includes medical, behavioral health and vision care. It also includes services like these:

- ▶ Preventive care
- ▶ Emergency care
- ▶ Primary care
- ▶ Specialty care
- ▶ Acute care
- ▶ Short-term care
- ▶ Ancillary services

Learn more and see how we're doing at www.absolutetotalcare.com. Or call Absolute Total Care at 1-866-433-6041 to ask for a paper copy of the program's work in meeting our goals.



What age should women get health screenings?

Use this guide as a starting point.

Talk to your doctor about when these screenings are right for you.

- ▶ **Starting at age 21:** Have a Pap test to screen for cervical cancer. Your doctor may decide you need to be tested every 3 years or less often. Often, doctors will test for HPV at the same time.
- ▶ **When you become sexually active:** Ask your doctor about testing for chlamydia, HIV and other STDs.
- ▶ **Starting at age 50:** Have a mammogram every 1 to 2 years to screen for breast cancer. Talk to your doctor to see if you may need a mammogram at an earlier age.
- ▶ **Starting at age 50:** Get screened for colon cancer starting at age 50. Talk to your doctor about the best screening option for you.
- ▶ **Starting at age 65:** Get screened for osteoporosis.

4 ways to stop the flu

- 1 **Get your flu shot.** The flu vaccine is the best way to fight this season's flu. Children and adults should get a flu shot every fall, starting at 6 months old. Pregnant and breastfeeding mothers should get the flu shot to protect their unborn or newborn babies.
- 2 **Wash your hands often** to avoid spreading germs.
- 3 **Eat plenty of fruits and veggies.**
- 4 **Rest up.** Adults need 7 to 9 hours of sleep to keep their immune systems strong.

Nos importa la calidad

Absolute Total Care desea mejorar la salud de todos los miembros como usted. Tenemos un Programa de mejora de la calidad (Programa QI), para que nos ayude a hacer esto. El director médico de Absolute Total Care dirige el Programa QI, junto con el director de mejora de la calidad y el Comité de mejora de la calidad.

Este programa examina la calidad

y seguridad de nuestros servicios. Revisamos la atención que les damos a los miembros. Esto incluye la atención médica, de la salud del comportamiento y la atención de la visión. También incluye servicios como estos:

- ▶ Atención preventiva
- ▶ Atención de emergencia
- ▶ Atención primaria
- ▶ Atención para especialidades

- ▶ Atención aguda
- ▶ Atención a corto plazo
- ▶ Servicios auxiliares

Obtenga más información y vea cómo nos desempeñamos en www.absolutetotalcare.com. O llame a Absolute Total Care al **1-866-433-6041** para pedir una versión impresa del trabajo del programa en el cumplimiento de nuestras metas.

¿A qué edad las mujeres deben hacerse pruebas de detección de salud?

Use esta guía como punto de partida. Hable con su médico acerca de cuándo estas pruebas de detección son adecuadas para usted.

- ▶ **A partir de los 21 años:** Hágase un Papanicolaou para detectar el cáncer de cuello uterino. Su médico puede decidir si es necesario que se haga esta prueba cada 3 años o con menos frecuencia. A menudo, los médicos realizarán pruebas para detectar el VPH al mismo tiempo.
- ▶ **Cuando sea sexualmente activa:** Pregunte a su médico acerca de las pruebas para detectar la clamidia, el VIH y otras enfermedades de transmisión sexual (ETS).
- ▶ **A partir de los 50 años:** Hágase un mamograma cada 1 a 2 años para detectar el cáncer de seno. Hable con su médico para ver si es posible que se realice un mamograma a una edad más temprana.
- ▶ **A partir de los 50 años:** Hágase pruebas de detección del cáncer de colon a partir de los 50 años. Hable con su médico acerca de cuál es la mejor opción para realizarse pruebas de detección.
- ▶ **A partir de los 65 años:** Realícese pruebas de detección para determinar la presencia de osteoporosis.

4 formas de detener la gripe

- 1 Vacúnese contra la gripe.** La vacuna contra la gripe es la mejor manera de luchar contra la gripe de esta temporada. Los niños desde los 6 meses de edad y adultos deben recibir una vacuna contra la gripe cada otoño. Las mujeres embarazadas y las madres lactantes deben vacunarse contra la gripe para proteger a sus bebés por nacer o recién nacidos.
- 2 Lávese las manos con frecuencia para evitar la propagación de gérmenes.**
- 3 Coma muchas frutas y verduras.**
- 4 Descanse.** Los adultos necesitan entre 7 y 9 horas de sueño para mantener su sistema inmunológico fuerte.



Do you need extra help?

We want you to feel healthy. 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**.

HOW TO TELL US IF YOU'RE UNHAPPY

Grievances and appeals are two ways to tell us if you are not happy with the health plan. It's good to tell us as soon as possible. We want to help you.

GRIEVANCES: If you contact us because you are unhappy with something about Absolute Total Care or one of our providers, this is

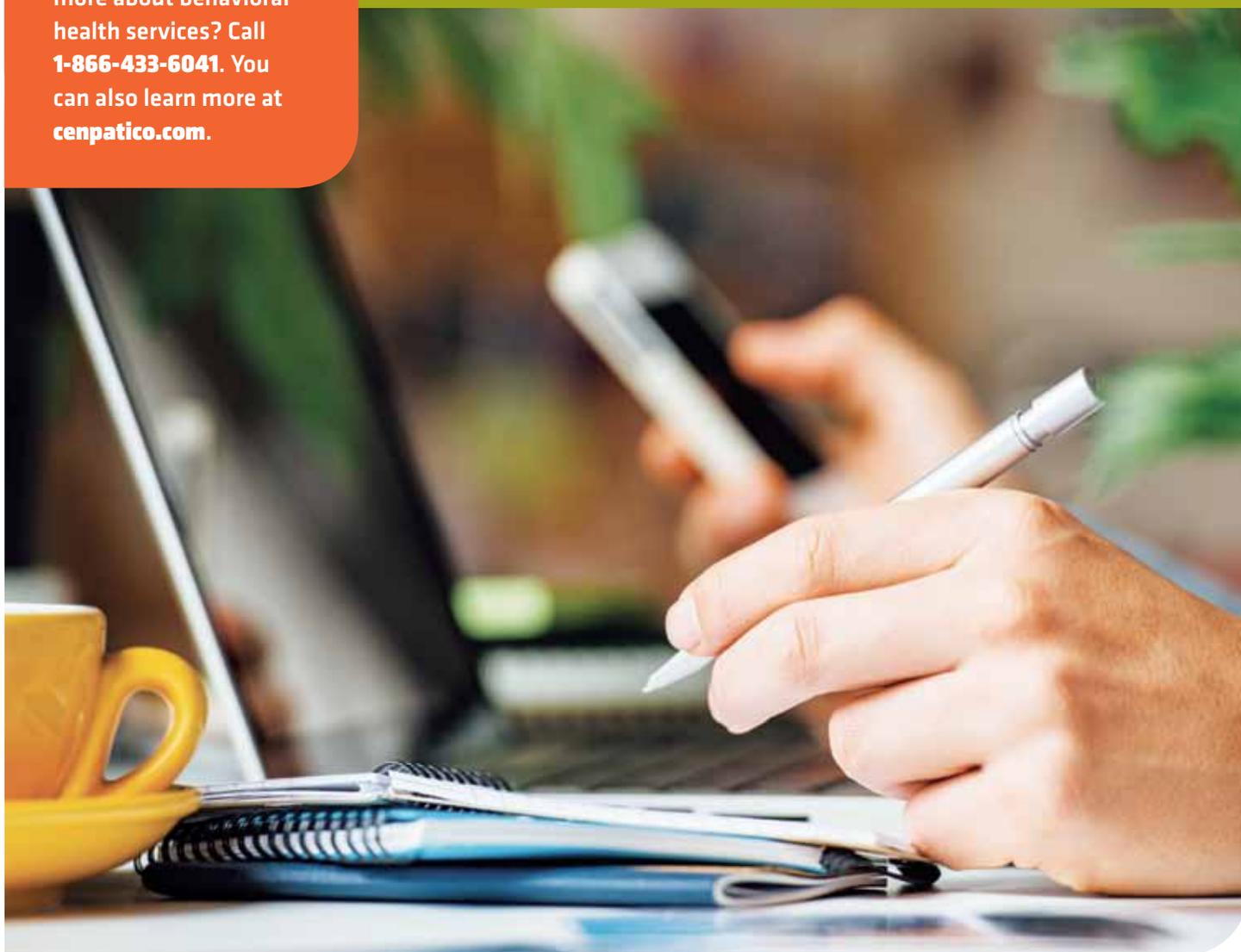
called a grievance.

APPEALS: Absolute Total Care will send you a letter if we decide to deny or stop a service. You may ask that we change the decision. This is called an appeal.

Call Member Services at **1-866-433-6041** to learn more about these options.

3 facts about your privacy

1. **Your privacy is important** to Absolute Total Care.
2. **We do all we can** to guard your protected health information (PHI). By law, we must protect your health records.
3. **You can read the Privacy Notice** in your Member Handbook or on our website.





Cómo informarnos si no está satisfecho

Las quejas y apelaciones son dos maneras de informarnos de que no está satisfecho con el plan médico. Es bueno que lo sepamos lo antes posible. Queremos ayudarlo.

QUEJAS: Si se comunica con nosotros porque no está satisfecho con algo con respecto a Absolute Total Care o uno de nuestros proveedores, esto se conoce como una queja.

APELACIONES: Absolute Total Care le enviará una carta si decidimos denegar o detener un servicio. Nos puede pedir que cambiemos nuestra decisión. Esto se conoce como una apelación.

Llame a Servicios para Miembros al al **1-866-433-6041** para obtener más información sobre estas opciones.

¿Necesita ayuda adicional?

Queremos que se sienta saludable. 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.

3 datos acerca de su privacidad

- 1 Su privacidad es importante para Absolute Total Care.
- 2 Hacemos todo lo posible para mantener su información de salud protegida (PHI, por sus siglas en inglés) bajo resguardo. La ley nos exige proteger sus registros médicos.
- 3 Puede leer el Aviso de privacidad en su Manual para miembros o en nuestro sitio web.



A checklist for parents

Help your child's health. Talk with your child's doctor about:

Lead Screening: Lead is a dangerous poison. Children aged 2 should have a blood test to check for lead.

Well-Child Health Checks: Even healthy children and teenagers need to have a health check every year.

Immunizations: These shots protect kids from serious disease like measles and mumps. Talk to your doctor about the shots below.

BIRTH	1 MONTH	2 MONTHS	4 MONTHS	6 MONTHS	12 MONTHS	15 MONTHS	18 MONTHS	19-23 MONTHS	2-3 YEARS	4-6 YEARS
HepB	HepB			HepB						
		RV	RV	RV						
		DTaP	DTaP	DTaP		DTaP				DTaP
		Hib	Hib	Hib	Hib					
		PCV	PCV	PCV	PCV					
		IPV	IPV	IPV						IPV
				Influenza (yearly)						
					MMR					MMR
					Varicella					Varicella
					HepA					



For more details, visit www.cdc.gov/vaccines or call 1-800-CDC-INFO (232-4636).

WHAT IS COVERED?

Do you have a question about whether a service is covered? Our Utilization Management department (UM) 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 us at

1-866-433-6041.

Una lista de control para **padres**

Ayude a mantener a su hijo saludable. Hable con el médico de su hijo acerca de:

✓ Prueba de detección de plomo:
El plomo es un veneno peligroso. Los niños de 2 años de edad deben hacerse un análisis de sangre para detectar plomo.

✓ Chequeos de salud de rutina para niños: Incluso los niños y adolescentes sanos necesitan hacerse un chequeo médico por año.

✓ Inmunizaciones: Estas vacunas protegen a los niños de enfermedades graves como el sarampión y las paperas. Hable con su médico sobre las vacunas que se detallan a continuación.

NACIMIENTO	1 MES	2 MESES	4 MESES	6 MESES	12 MESES	15 MESES	18 MESES	19-23 MESES	2-3 AÑOS	4-6 AÑOS
HepB	HepB			HepB						
		RV	RV	RV						
		DTaP	DTaP	DTaP		DTaP				DTaP
		Hib	Hib	Hib	Hib					
		PCV	PCV	PCV	PCV					
		IPV	IPV	IPV						IPV
				Gripe (anualmente)						
					MMR					MMR
					Varicela					Varicela
					HepA					

➤ Para obtener más información, visite www.cdc.gov/vaccines o llame al **1-800-CDC-INFO (232-4636)**.



¿QUÉ CUENTA CON COBERTURA?

¿Desea saber 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 funciona bien.
- ▶ Si el servicio es el adecuado para usted.

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

¿Desea realizar alguna pregunta? Llámenos al **1-866-433-6041**.

INSIDE: 4 ways
to stop the flu

EN EL INTERIOR:
Translation

Podemos **ayudar**

Llame a Servicios para Miembros si necesita una versión impresa de su Manual para miembros o de 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**.

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**.

ABSOLUTE TOTAL CARE



Healthy Connections

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.



SCC_H