

WINTER 2010

WHAT'S ON OUR WEBSITE

For information about the following topics, visit our website at www.absolutetotalcare.com or call Member Services to request a hard copy.

- Advance directives
- New technologies
- Member satisfaction results
- Depression benefit
- How does a blood pressure test work?
- Know your diabetes ABCs
- Provider satisfaction results
- How we keep your health information private



Love Your Heart

Your heart beats about 100,000 times daily, pumping blood through your blood vessels. Blood brings food and oxygen to your cells. How can you show your heart some love? Try these tips:

- **Be active for 30 minutes on most days.** Try walking, soccer, dancing or something else you enjoy.
- **Choose healthy foods.** Eat plenty of fruits, vegetables, whole grains and low-fat dairy products such as yogurt. Limit junk foods, fatty foods and salt.
- **Know your numbers.** Heart disease does not always show signs. How can you make sure your heart and blood vessels are OK? Make sure to get your blood pressure and cholesterol tested. And keep your weight in a healthy range.

It is important for people with heart problems to have their cholesterol checked. Talk to your doctor or call Member Services if you would like more information about cholesterol.

HSC

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

1441 Main Street, Suite 900
Columbia, SC 29201

ABSOLUTE TOTAL CARE

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



FREE INTERPRETER SERVICES

For help to translate or understand this, please call Member Services at 1-866-433-6041. Or call our TDD/TTY number for the hearing impaired at 1-866-912-3609.

DO YOU NEED A RIDE?

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

Obtaining Care

WHERE TO GET THE RIGHT MEDICAL HELP.

Always call your doctor when you or your child needs care. Your doctor may refer you to see a specialist, if needed, and will help you to get needed hospital or other care. To get information about your Absolute TOTAL Care doctors or other service providers, please contact Member Services at 1-866-433-6041.

EMERGENCIES/URGENT CARE/AFTER-HOURS CARE/OUT-OF-STATE CARE

If your doctor's office is closed and you have a non-life threatening problem, call your doctor, listen to the message and follow the instructions. You may also call NurseWise® at 1-866-433-6041, option 7, for assistance. If you are out of the state and need urgent care, you must call your doctor or Absolute TOTAL Care to get approval.

If your problem is sudden or life-threatening, you should call 911 or go to the emergency room (ER). Examples of emergencies include chest pain; drug overdose; broken bones; seizures; bleeding that won't stop; loss of vision, speech or mobility; gunshot or knife wounds or accidents; neck or back injuries; and loss of consciousness.



Tell Us How You Feel

Each year, Absolute TOTAL Care does a survey to see how happy our members are with us. The survey is a list of questions that get mailed to a random group of members. If you receive this survey in the mail, please take a few minutes to fill it out and mail it back. Your answers help us make our program better for every member in our program. For example, we made changes to our handbook because some members felt it was hard to read. Here is what our members said about us this year:

Adults With Absolute TOTAL Care	Children With Absolute TOTAL Care
81% of our members say our customer service reps treated them with courtesy and respect.	82% of our members say our customer service reps treated them with courtesy and respect.
81% of our members say they got care quickly.	88% of our members say they got care quickly.

Remember: If you get a survey in the mail, please fill it out and send it back. Your feedback is important to us.

Obtener atención

DÓNDE IR PARA OBTENER LA AYUDA MÉDICA ADECUADA.

Siempre que usted o su hijo necesiten atención, llame a su médico. Tal vez su médico lo derive para que vea a un especialista, si es necesario, y lo ayudará a obtener la atención hospitalaria u otra atención que necesite. Para obtener información acerca de sus médicos de Absolute TOTAL Care u otros proveedores de servicios, comuníquese con Servicios para Miembros al 1-866-433-6041.

EMERGENCIAS/ATENCIÓN DE URGENCIA/ATENCIÓN FUERA DEL HORARIO LABORAL/ATENCIÓN FUERA DEL ESTADO

Si el consultorio de su médico está cerrado y tiene un problema que no pone en riesgo su vida, llame a su médico, escuche el mensaje y siga las instrucciones. También puede llamar a NurseWise® al 1-866-433-6041, opción 7, para solicitar ayuda. Si se encuentra fuera del estado, y necesita atención urgente, debe llamar a su médico o a Absolute TOTAL Care para pedir la aprobación.

Si el problema es repentino o pone en riesgo su vida, debe llamar al 911 o dirigirse a la sala de emergencias (ER, por sus siglas en inglés). Algunos ejemplos de emergencias incluyen dolores en el pecho, sobredosis de drogas, fracturas de huesos, convulsiones, sangrado que no se detiene, pérdida de la visión, del habla o de la movilidad, accidentes o heridas por disparo o puñal, lesiones en el cuello o en la espalda y pérdida de la conciencia.

Díganos cómo se siente

 Cada año, Absolute TOTAL Care realiza una encuesta para ver el nivel de satisfacción de nuestros afiliados para con nosotros. La encuesta es una lista de preguntas que se envían por correo a un grupo de afiliados al azar. Si usted recibe esta encuesta en su correspondencia, por favor, tómese unos minutos para llenarla y enviarla de vuelta. Sus respuestas nos ayudan a mejorar nuestro programa para cada afiliado que participa en él. Por ejemplo, hicimos cambios a nuestro manual porque nuestros afiliados piensan que es muy difícil de leer. Le presentamos lo que nuestros afiliados dijeron sobre nosotros este año:

Adultos con Absolute TOTAL Care	Niños con Absolute TOTAL Care
81% de nuestros afiliados dicen que los representantes de nuestro servicio al cliente los trataron con cortesía y respeto.	82% de nuestros afiliados dicen que los representantes de nuestro servicio al cliente los trataron con cortesía y respeto.
81% de nuestros afiliados dicen que fueron atendidos rápidamente.	88% de nuestros afiliados dicen que fueron atendidos rápidamente.

Recuerde: Si usted recibe una encuesta en su correspondencia, por favor llénela y envíela de vuelta. Sus comentarios son importantes para nosotros.

SERVICIOS GRATUITOS DE INTERPRETACIÓN

Para recibir ayuda con la traducción o comprensión de este documento, llame a Servicios para Miembros al 1-866-433-6041. O llame a nuestra línea para personas con problemas de audición TDD/TTY al 1-866-912-3609.

¿NECESITA QUE LO LLEVEN?

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



QUÉ HAY EN NUESTRO SITIO WEB

Para obtener información acerca de los siguientes temas, visite nuestro sitio web www.absolutetotalcare.com o llame a Servicios para Miembros para solicitar una copia impresa.

- Directivas previas
- Nuevas tecnologías
- Resultados de satisfacción de los miembros
- Beneficio de depresión
- ¿En qué consiste el análisis de la presión arterial?
- Conozca el ABC de su diabetes
- Resultados de satisfacción de los proveedores
- Cómo mantenemos su información médica en privado

Ame a su corazón

Su corazón late aproximadamente 100.000 veces al día, bombeando sangre a través de sus vasos sanguíneos. La sangre brinda alimento y oxígeno a sus células. ¿Cómo puede mostrarle amor a su corazón? Intente estos consejos:

- **Haga actividad física por 30 minutos la mayoría de los días.** Intente caminar, practicar fútbol, bailar o cualquier otra actividad que disfrute.
- **Elija alimentos saludables.** Coma muchas frutas, vegetales, granos integrales y productos lácteos bajos en grasa como yogur. Limite la comida chatarra, comida con grasa o sal.
- **Conozca los números relacionados con su salud.** La enfermedad cardíaca no siempre muestra síntomas. ¿Cómo puede asegurarse de que su corazón y sus vasos sanguíneos están BIEN? Asegúrese de hacerse las pruebas para conocer su presión arterial y su nivel de colesterol. Y mantenga su peso en un rango saludable.

Es importante que las personas con problemas cardíacos revisen su colesterol. Hable con su médico o llame a Servicios para Miembros si desea obtener más información acerca del colesterol.



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.

