



What is 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. We want you to get the care you need, when you need it.

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

¿Qué cuenta con cobertura?

¿Desea saber si un servicio está cubierto? Nuestro Departamento de Gestión de Aplicación (Utilization Management, UM) le puede informar si un servicio médico está cubierto o no. El UM puede consultar sus registros médicos y hablar con su médico.

Las decisiones del UM se basan en:

- Si el servicio es necesario
- Si el servicio funciona bien
- Si el servicio es adecuado para usted

El UM no toma decisiones con base en motivos financieros. No recompensamos a los médicos o al personal por negar la atención. Deseamos que reciba la atención que necesita, cuando la necesite.

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

How to file an appeal

Absolute Total Care will send you a letter if we decide to deny or stop a service. If you disagree with a decision about coverage, you may file an appeal. An appeal is a request to change a decision made by Absolute Total Care. When you file an appeal, we will look at the decision again. You can request an appeal by phone, in person or in writing.

Appeals must be sent within certain time frames. Review your Member Handbook or call Member Services at **1-866-433-6041** to learn more.

Your voice is important to us. We want to help you with your concerns.



How we can help

Absolute Total Care can help you with many things. We can help you get a paper copy of your Member Handbook or anything on our website, **absolutetotalcare.com**. We can also help you get a ride to your appointments. Call Member Services at **1-866-433-6041** to see how we can help you.

Check up on **vaccines**

Your kids need a checkup every year. The doctor will make sure they are growing healthy and up to date on their vaccines. These are shots that help protect kids from serious diseases. There are vaccines for polio, measles and chicken pox. Call us at **1-866-433-6041** or go online at **absolutetotalcare.com** to learn more about the vaccines your child needs.

Don't forget: Lead is dangerous for kids. It can cause learning and behavior problems. Children should have their blood tested for lead at 12 and 24 months.

We protect your personal information

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 **absolutetotalcare.com**. You can also call Member Services at **1-866-433-6041** for a copy.



Chequeo de **vacunas**

Sus hijos necesitan un chequeo cada año. El médico se asegurará de que sus hijos estén creciendo saludablemente y que estén al día con sus vacunas. Estas inyecciones ayudan a proteger a sus hijos de enfermedades graves. Existen vacunas contra la poliomielitis, el sarampión y la varicela. Llámenos al **1-866-433-6041** o visítenos en línea en **absolutetotalcare.com** para obtener más información acerca de las vacunas que su hijo necesita.

No lo olvide: El plomo es peligroso para los niños. Puede causar problemas de aprendizaje y de comportamiento. Los niños deberían someterse a un análisis de sangre para la detección de plomo a los 12 y a los 24 meses de edad.

Nosotros protegemos su información personal

Hacemos todo lo posible para resguardar su información de salud protegida (Protected Health Information, PHI). La ley nos exige proteger sus registros médicos.

Puede leer la notificación de privacidad completa en su Manual para miembros en nuestro sitio web en **absolutetotalcare.com**. También puede llamar a Servicios para Miembros al **1-866-433-6041** para obtener una copia.

¿Cómo presentar una apelación?

Absolute Total Care le enviará una carta si decidimos denegar o detener un servicio. Si no está de acuerdo con una decisión sobre la cobertura, puede enviar una apelación. Una apelación es una solicitud para cambiar una decisión de Absolute Total Care. Si presenta una apelación, volveremos a revisar la decisión. Puede solicitar una apelación por teléfono, en persona o por escrito.

Las apelaciones deben solicitarse dentro de plazos determinados. Lea su manual para afiliados o llame a Servicios para Miembros al **1-866-433-6041** para obtener más información.

Su opinión es importante para nosotros. Queremos ayudarlo con sus inquietudes.



¿Cómo podemos ayudarlo?

Absolute Total Care puede ayudarlo con muchas cosas. Podemos ayudarlo a conseguir una versión impresa del Manual para miembros o cualquier cosa que necesite en nuestro sitio web, **absolutetotalcare.com**. Asimismo, podemos ayudarlo con los traslados para que asista a sus citas. Llame a Servicios para Miembros al **1-866-433-6041** para saber cómo podemos ayudarlo.

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

1-866-433-6041
TTY/TDD: 711
absolutetotalcare.com

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

Published by Manifest LLC. © 2016. 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, © 2016. 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.



Depression is an illness

Do you feel anxious? Tired? Very sad? If you have been struggling with feelings of depression for weeks, talk to your doctor. You do not need to suffer alone. Depression can be treated.

Absolute Total Care offers behavioral health services. This includes help for depression and for drug or alcohol problems.

Talk with your doctor if you think you need help. Call **1-866-433-6041** if you need help finding a doctor. We can help you get the care you need.

La depresión es una enfermedad

¿Se siente ansioso? ¿Cansado? ¿Muy triste? Si ha estado lidiando con sentimientos relacionados con la depresión por semanas, hable con su médico. No tiene que sufrir solo. La depresión puede tratarse.

Absolute Total Care ofrece servicios para salud del comportamiento. Esto incluye ayuda para la depresión y para los problemas con las drogas y el alcohol.

Hable con su médico si cree que necesita ayuda. Llame al **1-866-433-6041** si necesita ayuda para conseguir un médico. Podemos ayudarle a obtener el cuidado que necesita.