# Healthy Moves

absolute total care | Healthy Connections

## Make the most of your coverage

**We appreciate you** being a member of Absolute Total Care. We want to help you be the healthiest you can be.

As a member, you have many benefits. Be sure you understand them. Then it will be easier for you to choose the care that's right for you.

Did you know that Absolute Total Care can help you find a doctor and help you get to your appointments? Also, important health tests cost you nothing when you visit providers who work with Absolute Total Care.

Member Services can assist in many ways. Call if you have any questions about your care or your coverage or if you need a paper copy of anything on our website. You can also learn a lot from your Member Handbook. Member Services can send you a Member Handbook or an ID card if you lose yours.

Call **1-866-433-6041** or visit **absolutetotalcare.com**.

## Aproveche su cobertura al máximo

Le agradecemos que sea un miembro de Absolute Total Care. Queremos ayudarlo a estar lo más saludable posible.

Como miembro, usted cuenta con muchos beneficios. Asegúrese de entenderlos. Así le serámás fácil elegir la mejor atención para usted.

¿Sabía que Absolute Total Care lo ayuda a encontrar a un médico y a trasladarse a sus citas? Además, los exámenes de salud importantes no tienen costo alguno cuando consulta a los proveedores que trabajan con Absolute Total Care.

Los Servicios para Miembros pueden asistirlo de varias maneras. Llame si tiene preguntas sobre su atención o su cobertura, o si requiere una versión impresa de alguna información disponible en nuestro sitio web. También puede aprender mucho del manual para miembros. Los Servicios para Miembros pueden enviarle un manual para miembros o una tarjeta de identificación de miembro en caso de que extravíe la suya.

Llame al **1-866-433-6041** o visite nuestra página **absolutetotalcare.com**.

# The right care for you

Getting care that is right for your age and your health needs is important.

When your kids are young, they see a doctor who knows all about kids' health, called a pediatrician. But when they grow up, their health needs change. That is when it is time to move to a doctor who knows about adult health.

Your doctor and your health plan can help you and your child make this change. If you need help finding a new doctor, talk with your doctor or call Member Services at **1-866-433-6041**.

## Checkups help you stay well

**Checkups help you stay ahead of health problems.** They are time for you and your doctor to:

- Discuss how you are feeling.
- Measure signs of your health, such as your weight and your blood pressure.
- Schedule health tests, such as cancer screenings.
- Talk about ways to eat better and be active.
- Review any chronic illnesses. For example, do you have asthma? Are your symptoms under control?
- Tell your doctor about your other providers. For example, are you seeing a specialist?

Here is how to prepare for your next checkup:

- Write down your questions.
- Make a list of your medications. Include over-the-counter and prescription drugs.
- Ask yourself, are you taking your medicine properly? Are you having any side effects?
- Lastly, do not forget to bring your Absolute Total Care Member ID card.

# Your opinion counts

Every year, we use a survey to ask our members how we are doing. If you took our survey, thank you. Hearing from you is how we make our services better.

Here is what we learned from our members in 2016 through the Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems (CAHPS) survey.

**2015 rates compared with 2016 rates**

| MEASURE | 2015 CHILD CAHPS | 2016 CHILD CAHPS | 2015 ADULT CAHPS | 2016 ADULT CAHPS |
|---|---|---|---|---|
| Getting Needed Care | 87.5% | 88.35%↑ | 83.1% | 78.02%↓ |
| Getting Care Quickly | 93.3% | 92.33%↓ | 84.6% | 81.33%↓ |
| Rating of Health Plan | 84.9% | 82.69%↓ | 72.6% | 72.75%↑ |
| Rating of Personal Doctor | 89.4% | 91.35%↑ | 83.3% | 80.28%↓ |
| Rating of Healthcare | 89.3% | 86.74%↓ | 70.4% | 70.90%↑ |
| How Well Doctors Communicate | 94.2% | 97.34%↑ | 92.5% | 93.16%↑ |
| Customer Service | 90.3% | 87.73%↓ | 86.4% | 84.07%↓ |

Surveys taken by caregivers on behalf of their children rated "How Well Doctors Communicate" much higher than in the previous year, with a small increase in "Getting Needed Care" and "Rating of Personal Doctor." All the other ratings were lower than in the previous year.

The survey taken by our adult members showed small increases in "Rating of Health Plan," "Rating of Healthcare" and "How Well Doctors Communicate." Like the child survey, the other ratings showed decreases.

## La atención apropiada para usted

Es importante que obtenga asistencia médica apropiada para su edad y su estado de salud.

Cuando sus hijos son jóvenes, van a consulta con un médico que lo sabe todo acerca de la salud de los niños; se llama pediatra. Sin embargo, cuando sus hijos crecen, sus necesidades de salud cambian. Es allí cuando llega el momento de cambiarse a un médico que sepa sobre la salud de los adultos.

Su médico y su plan de salud pueden ayudarlo a usted y a su hijo a realizar este cambio. Si necesita ayuda para conseguir un médico nuevo, hable con su médico actual o llame a Servicios para Miembros al **1-866-433-6041**.

## Los chequeos médicos le permiten mantenerse en buen estado de salud

**Los chequeos médicos le permiten anticiparse a sus problemas de salud.** Ese es el momento oportuno para que usted y su médico:

- Conversen sobre cómo se siente.
- Midan los signos de su salud, como su peso y presión arterial.
- Programen exámenes de salud, como pruebas de detección del cáncer.
- Hablen sobre distintas formas de comer mejor y estar activo.
- Revisen cualquier enfermedad crónica. Por ejemplo, ¿sufre de asma? ¿Sus síntomas están bajo control?
- Infórmele a su médico sobre sus otros proveedores. Por ejemplo, ¿acude a consulta con un especialista?

A continuación, le explicamos cómo prepararse para su próximo chequeo:

- Escriba sus preguntas.
- Haga una lista de sus medicamentos. Incluya los medicamentos de venta libre y los medicamentos recetados.
- Pregúntese, ¿está tomándose apropiadamente sus medicamentos? ¿Está sufriendo algún efecto secundario?
- Por último, no olvide traer su identificación de miembro.

## Su opinión importa

Cada año, usamos una encuesta para preguntarles a nuestros miembros sobre nuestro desempeño. Si ya llenó la encuesta, se lo agradecemos. Al saber su opinión, podemos mejorar nuestros servicios.

A continuación, le presentamos lo que hemos aprendido de nuestros miembros en 2016, mediante nuestra de encuesta de Evaluación del Consumidor de los Proveedores de Atención Médica y de los Sistemas (Healthcare Providers and Systems, CAHPS).

**Tarifas del 2015 comparadas con las tarifas del 2016**

| MEASURE | 2015 CAHPS INFANTIL | 2016 CAHPS INFANTIL | 2015 CAHPS DE ADULTO | 2016 CAHPS DE ADULTO |
|---|---|---|---|---|
| Obtención de la atención requerida | 87.5% | 88.35%↑ | 83.1% | 78.02%↓ |
| Obtención de atención médica de forma inmediata | 93.3% | 92.33%↓ | 84.6% | 81.33%↓ |
| Calificación del plan de salud | 84.9% | 82.69%↓ | 72.6% | 72.75%↑ |
| Calificación del Médico personal | 89.4% | 91.35%↑ | 83.3% | 80.28%↓ |
| Calificación de la atención médica | 89.3% | 86.74%↓ | 70.4% | 70.90%↑ |
| Qué tan bien se comunican los médicos | 94.2% | 97.34%↑ | 92.5% | 93.16%↑ |
| Servicio al cliente | 90.3% | 87.73%↓ | 86.4% | 84.07%↓ |

Las encuestas realizadas por los representantes en nombre de sus hijos calificaron “Qué tan bien se comunican los médicos” mucho más alto con respecto al año anterior, se registró un pequeño aumento en “Obtención de la atención requerida” y en “Calificación del médico personal”. Todas las demás calificaciones fueron inferiores a las del año anterior.

La encuesta que tomaron nuestros miembros adultos registró un pequeño aumento en “Calificación del plan de salud”, “Calificación de la atención médica” y en “Qué tan bien se comunican los médicos”. Al igual que la encuesta infantil, las otras calificaciones mostraron disminuciones.

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

**1-866-433-6041**
**TTY: 711**
**absolutetotalcare.com**

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

Published by Manifest LLC. © 2017. 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, © 2017. 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.

Please Recycle This Magazine
Sírvase reciclar esta revista

SCC_H

## Speak up today about **tomorrow's care**

What would you do if you could not make decisions about your healthcare? Who will speak for you? Will they know your wishes about medical care?

People of all ages should document their wishes about future care. An advance directive lets you do this. You do not need a lawyer to complete one. Your doctor can help you.

Learn more and view your state's advance directive at **caringinfo.org**.

## 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 Fraud and Abuse Hotline at **1-866-685-8664** or email **ATC.Compliance@centene.com** to report fraud. You can also call the South Carolina Department of Health and Human Services to report fraud. Call its toll-free hotline at **1-888-364-3224** or email **fraudres@scdhhs.gov**.

## Hable hoy acerca del **cuidado de mañana**

¿Qué haría usted en caso de no poder tomar decisiones sobre su atención médica? ¿Quién hablará por usted? ¿Conocerán sus deseos con respecto a la atención médica?

Las personas de todas las edades deben documentar sus deseos acerca del cuidado en el futuro. Una directiva anticipada le permite hacerlo. No necesita un abogado para redactar este documento. Su médico puede ayudarlo.

Obtenga más información y vea la directiva anticipada de su estado en **caringinfo.org**.

## Ayude a prevenir el fraude

Si sospecha de un fraude de atención médica, comuníquese con nosotros. El fraude puede incluir el envío de un reclamo falso o una facturación de un proveedor por servicios que no fueron proporcionados. Puede llamar a la línea directa de Fraude y Abuso de Absolute Total Care al **1-866-685-8664** o enviarnos un correo electrónico a **ATC.Compliance@centene.com** para reportar el fraude. También puede llamar al Departamento de Salud y Servicios Humanos de Carolina del Sur para reportar el fraude. Llame a la línea telefónica gratuita al **1-888-364-3224** o envíe un correo electrónico a **fraudres@scdhhs.gov**.

## Notice of Non-Discrimination

Absolute Total Care (ATC) complies with applicable Federal civil rights laws and does not discriminate on the basis of race, color, national origin, age, disability, or sex. ATC does not exclude people or treat them differently because of race, color, national origin, age, disability, or sex.

ATC provides free aids and services to people with disabilities, such as qualified sign language interpreters and written information in other formats (large print, braille, audio, accessible electronic formats, other formats). We provide free language services to people whose primary language is not English, such as qualified interpreters and information written in other languages. If you need these services, contact our Manager of Member Services, by mail at: 1441 Main Street, Suite 900, Columbia, SC 29201; by phone at: 1-866-433-6041 (TTY: 711); or by email at: ATC.MBRSVC@centene.com.

If you believe that ATC has failed to provide these services or discriminated in another way on the basis of race, color, national origin, age, disability, or sex, you can file a grievance using the contact information provided above. You can file a grievance in person or by mail or email. If you need help filing a grievance, we are available to help you.

You can also file a civil rights complaint with the U.S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights, electronically through the Office for Civil Rights Complaint Portal, available at https://ocrportal.hs.gov/ocr/portal/lobby.jsf or by mail or phone at: U.S. Department of Health and Human Services, 200 Independence Avenue, SW, Room 509F, HHH Building, Washington, D.C. 20201 or by phone at: 800-368-1019, 800-537-7697 (TDD). Complaint forms are available at http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html.

## Language Services

**If your primary language is not English, language assistance services are available to you, free of charge. Call: 1-866-433-6041 (TTY: 711).**

**Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-866-433-6041 (TTY: 711).**

**أذا كانت لغتك الاساسية غير اللغة الانكليزية فان خدمات المساعدات اللغوية متوفرة لك مجانا.اتصل على الرقم:**

**1-866-433-6041(رقم هاتف الصم والبكم 711)**

**Se fala português, encontram-se disponíveis serviços linguísticos, grátis. Ligue para 1-866-433-6041 (TTY: 711).**

**Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 1-866-433-6041 (телетайп: 711).**

**Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số 1-866-433-6041 (TTY: 711).**

**Se você fala português do Brasil, os serviços de assistência em sua lingua estão disponíveis para você de forma gratuita. Chame 1-866-433-6041 (TTY: 711)**

如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電**1-866-433-6041 (TTY: 711)**

**Falam tawng thiam tu na si le tawng let nak asi mi 1-866-433-6041 (TTY: 711) ah tang ka pek tul lo in na ko thei.**

**धयद् आप हदी बोलते ह तो आपके िलए मुफ्त म भाषा सहायता सेवाएं उपलब्ध ह। 1-866-433-6041 (TTY: 711) पर कॉल कर।**

한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 1-866-433-6041 (TTY: 711)번으로 전화해 주십시오.

**Haka tawng thiam tu na si le tawng let asi mi 1-866-433-6041 (TTY: 711) ah tang ka pek tul lo in ko thei.**

**Si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposés gratuitement. Appelez le 1-866-433-6041 (ATS: 711).**

နမ့်ကတိ၊ ကညီ ကျိာ်အယိ, နမၤန့် ကျိာ်အတၢ်မၤစၢၤလၢ တလာ်ဘူဉ်လၢာ်စ့ၤ နီတမံၤဘဉ်သ့နှဉ်လီၤ. ကိး 866-433-6041 (TTY: 711)

ማስታወሻ: የሚናገሩት ቋንቋ አማርኛ ከሆነ የትርጉም እርዳታ ድርጅቶች፣ በነጻ ሊያግዝዎት ተዘጋጀተዋል: ወደ ሚከተለው ቁጥር ይደውሉ 1-866-433-6041 (መስማት ለተሳናቸው: 711).

အကယ်၍ သင်သည် မြန်မာစကား ကို ပြောပါက၊ ဘာသာစကား အကူအညီ၊ အခမဲ့၊ သင့် ၄့်အတွက် စီစဉ်ဆောင်ရွက်ပေးပါမည်။ ဖုန်းနံပါတ် 1-866-433-6041 (TTY: 711) သို့ ခေါ်ဆိုပါ။