



Find out what is **covered**

Do you have a question about whether a medical service is covered? Our Utilization Management (UM) Department can tell you. 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 will help or if continuing it will improve your health
- If the service is right for you

Services that are medically necessary are those that:

- Prevent or treat illnesses and conditions
- Agree with medical standards
- Are provided in a safe place

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 our UM team at **1-866-433-6041**.

Averigüe que está cubierto

¿Tiene alguna pregunta sobre si un servicio médico está cubierto? Nuestro Departamento de Administración de la Utilización (Utilization Management, UM) puede informarle al respecto. El 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 ayudará o si continuarlo mejorará su salud
- Si el servicio es adecuado para usted

Los servicios que son médicamente necesarios son aquellos que:

- Evitan o tratan enfermedades y afecciones
- Conducen con los estándares médicos
- Son provistos en un lugar seguro

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

¿Tiene preguntas?

Llame a nuestro equipo de UM al **1-866-433-6041**.

Checkups for kids

Checkups help keep your kids healthy. Well-child visits are for all children from birth through the first month of the 21st birthday.

Well-child visits help find problems early, when they are easier to treat. Your child's doctor will look for medical, mental, hearing, eye or dental problems.

The doctor will also give you advice on how to take good care of your child. Your child might be given immunizations. These are shots that help prevent deadly diseases.

The first checkup takes place in the hospital right after your baby is born. After that, well-child visits should happen at the following ages:

- 3–5 days
- 1 month
- 2 months
- 4 months
- 6 months
- 9 months
- 12 months
- 15 months
- 18 months
- 24 months
- 30 months
- Once a year from ages 3–first month of the 21st birthday

Call Absolute Total Care at **1-866-433-6041** for more information or visit our website at **absolutetotalcare.com**.



We want to hear **your concerns**

We want to know if you are not satisfied with your healthcare. Appeals and grievances are two ways to let us know your concerns.

- Absolute Total Care will send you a letter if we decide to deny or stop a service. If you disagree with the decision, you may send an appeal. When you file an appeal, we will look at the decision again.
- You may file a grievance if you are not happy with the health plan, the care or a provider.

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

How can we **help you?**

Absolute Total Care can help you with many things. Visit our website at **absolutetotalcare.com** or call Member Services at **1-866-433-6041** if you need:

- Help finding a provider
- A paper copy of anything on our website, **absolutetotalcare.com**
- Help making a health appointment
- A ride to your appointment (please call at least 72 hours before your appointment)

Screening for lead

Lead can hurt kids' health. It can cause learning and behavior problems. Children should have their blood checked for lead at 12 months and 24 months of age. Call Absolute Total Care at **1-866-433-6041** for more information.





Queremos oír **sus inquietudes**

Queremos saber si no está satisfecho con su atención médica. Las apelaciones y las quejas son dos maneras de informarnos sobre sus inquietudes.

- Absolute Total Care le enviará una carta si decidimos denegar o detener un servicio. Si no está de acuerdo con la decisión, puede enviar una apelación. Cuando presenta una apelación, analizaremos nuevamente la decisión.
- Usted puede presentar una queja si no está satisfecho con el plan de salud, con su atención o con un proveedor.

Las apelaciones y las quejas deben enviarse dentro de determinados plazos. Consulte su Manual para miembros o llame a Servicios para Miembros al **1-866-433-6041** para obtener más información.

¿Cómo podemos **ayudarlo?**

Absolute Total Care puede ayudarlo con muchas cosas. Visite nuestro sitio web en **absolutetotalcare.com** o llame a Servicios para Miembros al **1-866-433-6041** si necesita:

- Ayuda para elegir un proveedor
- Una versión impresa de cualquier sección de nuestro sitio web, **absolutetotalcare.com**
- Ayuda para programar una cita médica
- Transporte a su cita (recuerde llamar al menos 72 horas antes de la fecha de la cita)

Prueba de detección de plomo

El plomo puede perjudicar la salud de los niños. Puede provocar problemas de aprendizaje y de conducta. A los niños se les debe hacer una prueba de detección de plomo en sangre a los 12 y a los 24 meses de edad. Llame a Absolute Total Care al **1-866-433-6041** para obtener más información.

Chequeos de los niños

Los chequeos ayudan a mantener la salud de sus hijos. Las visitas de revisión de niño sano son para todos los niños desde el nacimiento hasta el primer mes del cumpleaños número 21.

Las visitas de control de niño sano ayudan a detectar problemas en forma temprana, cuando son más fáciles de tratar. El médico de su hijo buscará problemas médicos, mentales, auditivos, oftalmológicos u odontológicos.

El médico también lo asesorará sobre cómo cuidar bien de su hijo. Se le pueden dar inmunizaciones a su hijo. Son vacunas que ayudan a evitar enfermedades mortales.

El primer chequeo ocurre en el hospital inmediatamente después del nacimiento de su bebé. Después de ese chequeo, las visitas de control de niño sano deberían tener lugar a las siguientes edades:

- | | |
|------------|------------------|
| ▪ 3-5 días | ▪ 24 meses |
| ▪ 1 mes | ▪ 30 meses |
| ▪ 2 meses | ▪ Una vez al año |
| ▪ 4 meses | entre los 3 años |
| ▪ 6 meses | y el primer mes |
| ▪ 9 meses | del cumpleaños |
| ▪ 12 meses | número 21 |
| ▪ 15 meses | |
| ▪ 18 meses | |

Llame a Absolute Total Care al **1-866-433-6041** para obtener más información o visitar nuestro sitio web en **absolutetotalcare.com**.



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.



SCC_H



Your privacy is important

Absolute Total Care works hard to guard your protected health information (PHI). Here are some of the ways we protect your PHI:

- We train staff to follow privacy and security plans
- We talk about your PHI only for business reasons
- We talk about it only with people who need to know
- We keep the wrong people from seeing your PHI

You can read the complete Privacy Notice in your Member Handbook. Look on our website at **absolutetotalcare.com** or call Member Services for a copy.

Su privacidad es importante

Absolute Total Care trabaja arduamente para resguardar su información de salud protegida (PHI, por sus siglas en inglés). A continuación, presentamos algunas maneras de proteger su PHI:

- Capacitamos al personal para que respete planes de privacidad y seguridad.
- Hablamos sobre su PHI solo por motivos comerciales.
- Hablamos sobre ella solo con las personas que necesitan conocerla.
- Evitamos que las personas equivocadas vean su PHI.

Puede leer la Notificación de privacidad completa en su Manual para miembros. Consúltela en nuestro sitio web en **absolutetotalcare.com** o llame a Servicios para Miembros para obtener una copia.

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.MBR SVC@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.hhs.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).

إذا كانت لغتك الأساسية غير اللغة الانكليزية فإن خدمات المساعدات اللغوية متوفرة لك مجاناً. 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 língua 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.

धयदु आप हदी बोलते ह तो आपके लिए 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).

နမူနာကတိ ကညီ ကျိအလိ, နမူနာ ကျိအတိမၤစၢၤလၢ တလံာ်ဘျုးလၢကတိ နီတမံၤဘၣ်သ့န့ၣ်လီၤ. ကိး
866-433-6041 (TTY: 711)

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

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