

MEMBER NEWS

Third Quarter 2016 • www.intotalhealth.org •  

TABLE OF CONTENTS

- 1 Have You Received a Medical Bill?
- 1 Formulary Changes Effective Oct. 1, 2016
- 2 Information on the Web
- 4 Out-of-Network Care
- 4 INTotal's Vision Benefit
- 4 24-Hour Nurse Helpline
- 4 How Can I Take Control of My Health?
- 6 How You May Get Specialty Services
- 8 Get the Flu Shot this Season
- 8 INTotal Volunteers in Wise, Virginia
10. Get on Track for a Healthy School Year

Have You Received a Medical Bill? If So, Follow These Steps

1. Do not ignore a bill from your doctor. This can result in a collections notice. INTotal Health may be able to assist you to find a solution.
2. Contact Member Services at 1.855.323.5588. Have your bill and/or letter with you when you call. Also, be prepared to give your most current phone number and address to the person you're speaking with in Member Services.
3. Your request will be received by the INTotal Health Grievance department. A Grievance team member will contact you by letter or phone to help you with your billing question or concern.



¿Ha recibido una factura médica? De ser así, siga los pasos siguientes:

1. No ignore una cuenta de su médico ya que puede originar un aviso de cobro. INTotal Health puede ayudarle a encontrar una solución.
2. Comuníquese con el servicio de atención al cliente al 1.855.323.5588. Tenga a la mano su cuenta y/o carta cuando llame. También esté listo para darle su teléfono de contacto y dirección actuales al representante de atención al cliente.
3. El departamento de agravios de INTotal Health recibirá su solicitud y luego un miembro del equipo de agravios se pondrá en contacto con usted mediante una carta y/o llamada telefónica para ayudarle con su duda o inquietud acerca de la facturación.

Formulary Changes Effective Oct. 1, 2016

We update our formulary quarterly and post changes on our website: intotalhealth.org. To request pre-authorization of any of the drugs on our formulary that require it, ask your doctor to fax us a completed INTotal Health Pharmacy Pre-Authorization Form that's located at the following: <http://bit.ly/22AcQTd>

cambios en el formulario 1 de octubre

Actualizamos nuestro formulario trimestralmente y publicamos los cambios en nuestro sitio web: www.intotalhealth.org. Para solicitar la autorización previa de alguno de los medicamentos de nuestro formulario que la requieran, solicite a su médico que nos envíe por fax el formulario completo de autorización previa de INTotal Health, que se encuentra en la página web: <http://bit.ly/22AcQTd>

Information on the Web

INTotal Health would like to remind you about our website (www.intotalhealth.org). There are many helpful items to read on our website. You can view and/or download information about the following topics on the website.

- Information about INTotal's Quality Improvement Program including goals, processes, and outcomes as related to care and service.
- Information about INTotal's Case Management Program and how you or your caregiver may self-refer to the Program.
- Information about INTotal's Disease Management Programs and how you may self-refer to the Programs.
- Information about how to contact staff if you have questions about how we manage care and services (UM) and the toll-free number to call to contact staff.
- The availability of TDD/TTY services.
- INTotal's policy prohibiting financial incentives for utilization management decision-makers.
- A description of the availability of an independent external appeals process for utilization management decisions made by INTotal.
- INTotal's member rights and responsibilities statement.
- Information about benefits and services included in, and excluded from, coverage.
- Information about our pharmacy procedures and coverage of drugs including copayments; INTotal's drug list along with restrictions and preferences; how to use our pharmacy procedures; an explanation of limits and quotas; how to receive coverage for non-formulary drugs and an explanation of how practitioners can provide information to support an exception; and INTotal's processes for generic substitution, therapeutic interchange, and step-therapy.
- Information about copayments and other charges for which you are responsible.
- Information about restrictions on benefits that apply to services obtained outside INTotal's system or service area.
- Information about how you may obtain language assistance to talk with us about how we manage care and services or to obtain information about benefits, access to services, and other issues.
- Information about how you may submit a claim for covered services, if applicable.
- Information about how you may obtain information about network practitioners and the professional qualifications of practitioners, including specialty, medical school attended, residency completed, and board certification status.
- How you may obtain primary care services, including how to choose and access a primary care practitioner.
- How you may obtain specialty care and behavioral health services and hospital services.
- How you may obtain care after normal office hours.
- How you may obtain emergency care, including INTotal's policy on when to directly access emergency care or use 911 services.
- How you may obtain care and coverage when you are out of INTotal's service area.
- How you may voice a complaint.
- How you may appeal a decision that adversely affects coverage, benefits or your relationship with INTotal.
- How INTotal evaluates new technology for inclusion as a covered benefit.

There is other information about INTotal and our services on the website that is useful to know.

Our Physician and Hospital Directories allow you to select a physician or hospital that best meets your needs. You can search for a physician by specific characteristics such as gender or language spoken. You can search for a hospital by location and name.

You can manage your health on our website. A personal health assessment is available for you to use. This helps you assess your current health and determine risks. It also allows you to track your progress in improving behaviors and lets you know when to obtain preventive services.

Our website also contains information and interesting tools to help you better understand what you can do to improve your health.

If you would like more information about these items, please call the Member Service Department at 1.855.323.5588. The most recent information about INTotal, our services and coverage of drugs is always available on our website. If you would like us to mail any of the above information to you, please call Member Services and ask us to send you the information.

Información en Internet

A INTotal Health le gustaría recordarle acerca de nuestro sitio web (www.intotalhealth.org). Hay muchos artículos útiles para leer en nuestro sitio web. Usted puede ver y/o descargar información acerca de los siguientes temas en el sitio web.

- Información acerca del programa de mejora de la calidad de INTotal, lo que incluye objetivos, procesos y resultados relacionados con la atención médica y el servicio.
- Información acerca del programa de gestión de casos de INTotal y cómo usted o su cuidador pueden remitirse por sí solos al programa.
- Información acerca de los programas de gestión de enfermedades de INTotal y cómo usted puede remitirse por sí solo a los programas.
- Información acerca de cómo contactar al personal si tiene preguntas en cuanto a cómo manejamos la atención y los servicios médicos (UM) y el número gratuito para contactar al personal.
- La disponibilidad de los servicios de teletipo y de comunicación para sordos (TDD/TTY, por sus siglas en inglés).
- La política de INTotal que prohíbe los incentivos financieros para los que están a cargo de tomar decisiones sobre la gestión de uso.
- Una descripción de la disponibilidad de un proceso de apelaciones externo e independiente para las decisiones hechas por INTotal acerca de la gestión de uso.
- Declaración de los derechos y responsabilidades de los miembros de INTotal.
- Información acerca de los beneficios y servicios que se incluyen y excluyen de la cobertura.
- Información acerca de los procedimientos de nuestra farmacia y la cobertura de medicamentos, incluyendo los copagos; la lista de medicamentos de INTotal con sus restricciones y preferencias; cómo usar los procedimientos de nuestra farmacia; una explicación de los límites y cuotas; cómo recibir cobertura para medicamentos fuera de la lista de medicamentos aprobada y una explicación de cómo los profesionales pueden proporcionar información para apoyar una excepción; y los procesos de INTotal para la sustitución genérica, el intercambio terapéutico y la terapia escalonada.
- Información acerca de copagos y otros cargos por los cuales usted es responsable.
- Información acerca de las restricciones sobre los beneficios que aplican a servicios obtenidos fuera del sistema o área de servicios de INTotal.
- Información acerca de cómo usted puede obtener asistencia con el idioma para hablar con nosotros acerca de cómo manejamos su atención y los servicios médicos o para obtener información en cuanto a beneficios, acceso a los servicios y otros asuntos.
- Información acerca de cómo puede enviar un reclamo por servicios cubiertos, si aplica.
- Información acerca de cómo puede usted obtener información acerca de nuestra red de profesionales y las cualificaciones de dichos profesionales, lo que incluye la especialidad, la escuela de medicina a la que asistieron, donde completaron sus residencias y el estado de sus certificaciones profesionales.
- Cómo puede usted obtener servicios de atención primaria, incluso cómo elegir y tener acceso a un profesional de atención primaria.
- Cómo puede usted obtener servicios de cuidados de especialidad y de salud mental y servicios hospitalarios.
- Cómo puede usted obtener atención médica fuera del horario de atención.
- Cómo puede usted obtener atención de emergencia, incluyendo la política de INTotal sobre cuándo tener acceso directo a atención de emergencia o usar los servicios del 911.
- Cómo puede usted obtener atención médica y cobertura cuando está fuera del área de servicio de INTotal.
- Cómo puede usted expresar una queja.
- Como puede usted apelar una decisión que afecte negativamente su cobertura, beneficios o su relación con INTotal.
- Cómo evalúa INTotal las nuevas tecnologías para su inclusión como parte de los beneficios cubiertos.

Hay otra información acerca de INTotal y nuestros servicios en el sitio web que es útil saber.

Nuestros directorios médicos y de hospitales le permiten seleccionar un médico u hospital que mejor cubran sus necesidades. Usted puede buscar un médico de acuerdo a características específicas tales como el sexo o idioma hablado. Puede buscar un hospital por ubicación y nombre.

Usted puede gestionar su salud en nuestro sitio web. Una evaluación personal de salud está disponible para que usted la utilice. Esto le ayuda a evaluar su salud actual y determinar los riesgos. También le permite hacer seguimiento de su progreso en la mejora de comportamientos y le permite saber cuándo debe obtener servicios preventivos.

Nuestro sitio web también contiene información y herramientas interesantes para ayudarle a entender mejor qué puede hacer para mejorar su salud.

Si desea más información sobre estos artículos, llame al departamento de servicios al miembro (Member Service Department) al 1.855.323.5588. La información más reciente acerca de INTotal, nuestros servicios y cobertura de medicamentos está siempre disponible en nuestro sitio web. Si desea que le enviemos por correo cualquiera de las informaciones anteriores, llame al servicio de atención al miembro (Member Services) y pídales que le enviemos la información.

Out-of-Network Care

INTotal Health encourages care within our in-network services. INTotal will make an effort to find an in-network provider if there is availability for the service type. An authorization is required for care that is not available from INTotal's network of providers. Care approved or authorized outside of INTotal Health's network includes:

- Emergency care — once care is stabilized we will direct care to an in-network provider.
- Out of area Urgent Care when temporarily traveling outside of INTotal's coverage area.
- New member's continuity of care from previous provider.

INTotal's Vision Benefit

Members do not need a referral from their PCP for eye care benefits.

Exams: INTotal Health covers routine eye exams and refractions for all enrollees (adults and children) once every 24 months. Remember, your child's Primary Care Provider (PCP) will check your child's vision at every wellness visit. For members with diabetes, eye exams will be covered every 12 months.

Eye glasses and contact lenses:

- Up to age 21 — Eyeglasses and contact lenses are covered when medically necessary for members up to age 21.
- Over the age of 21 — For members over the age of 21 there is an extra INTotal health benefit for eye glasses when medically required. There is no coverage for contact lenses for members over the age of 21.

Please call Superior Vision at 1.800.428.8789 for help finding an INTotal Health network eye care provider (optometrist) in your area.



24-Hour Nurse HelpLine

You can call our 24-hour Nurse HelpLine at 1.855.323.5588 to ask questions about an illness, learn more about your health, decide how best to care for an illness or injury or get general health advice. We want you to be happy with all the services you get from the INTotal Health network of providers and hospitals. Please call Member Service if you need help getting care or information about your health.



How Can I Take Control of My Health?

INTotal Health's My Health Coach is our electronic member portal wellness tool on our website. This wellness tool is another way our members can take control of their daily health in specific areas such as: nutrition, exercise, stress management, sleep health, smoking cessation, and more topics!

Please remember to set up your member profile on our Member Portal (www.myintotalhealth.org). Once you set up your profile, please remember to check your personal email to verify your member profile registration. Once verified, you'll have access through the Member Portal to: download and print a paper I.D. card, request a new card, request to change your PCP, and use our wellness tool — INTotal Health's My Health Coach.



Línea de ayuda de enfermería las 24 horas

Usted puede llamar las 24 horas a la línea de ayuda de enfermería al 1.855.323.5588 para realizar preguntas sobre una enfermedad, aprender más sobre su salud, decidir la mejor manera de cuidarse ante una enfermedad o lesión, u obtener asesoría sobre salud en general. Deseamos que esté conforme con todos los servicios que obtiene de la red de proveedores y hospitales de INTotal Health. Comuníquese con el servicio de atención a miembros (Member Services) si necesita ayuda para recibir atención médica o información sobre su salud.



¿Cómo puedo tomar control de mi salud?

Mi entrenador de salud de INTotal Health (*My Health Coach*) es nuestra herramienta de bienestar en el portal electrónico para miembros de nuestra página web. Esta herramienta de bienestar es otra forma en la que nuestros miembros pueden tomar el control de su salud diaria en áreas específicas como: nutrición, ejercicios, control del estrés, salud del sueño, abandonar el hábito de fumar, ¡entre otros temas!

Por favor, no se olvide de crear su perfil en nuestro portal para miembros (www.myintotalhealth.org). Una vez que haya creado su perfil, recuerde revisar su correo electrónico personal para verificar su registro de perfil de usuario. Una vez verificado, usted tendrá acceso al portal para miembros y podrá: descargar e imprimir una tarjeta de identidad en papel, solicitar una nueva tarjeta, solicitar el cambio de su PCP y usar nuestra herramienta de bienestar — Mi entrenador de salud de INTotal Health (*My Health Coach*).

Atención fuera de la red

INTotal Health promueve la atención médica dentro de nuestros servicios dentro de la red. INTotal hará un esfuerzo para encontrar un proveedor dentro de la red, si hay disponibilidad para el tipo de servicio. Se requiere una autorización para la atención médica que no esté disponible en la red de proveedores de INTotal. La atención médica aprobada o autorizada fuera de la red de INTotal Health incluye:

- Atención de emergencia: una vez que la atención médica está estabilizada, nosotros directamente dirigiremos los cuidados médicos a un proveedor dentro de la red.
- Atención de urgencia fuera de área, cuando se viaja temporalmente fuera del área de cobertura de INTotal.
- La continuidad de la atención de un nuevo miembro proveniente de un proveedor anterior.

Beneficios para la vista de INTotal

Los miembros no necesitan una remisión de su médico de atención primaria (PCP, por sus siglas en inglés) para obtener beneficios para la vista. Exámenes: INTotal Health cubre exámenes oftalmológicos de rutina y refracciones para todos los afiliados (adultos y niños) una vez cada 24 meses. Recuerde, el médico de atención primaria (PCP, por sus siglas en inglés) de su hijo revisará la visión del niño en cada chequeo médico. Los exámenes de la vista para los miembros con diabetes se cubrirán cada 12 meses. Anteojos y lentes de contacto: Hasta 21 años de edad — los anteojos y lentes de contacto se cubren cuando son médicamente necesarios para los miembros hasta los 21 años de edad. Mayores de 21 años de edad — para los miembros mayores de 21 años, existe un beneficio adicional de INTotal health para los anteojos cuando son médicamente necesarios. No existe cobertura de lentes de contacto para miembros mayores de 21 años. Llame a Superior Vision al 1.800.428.8789 para solicitar ayuda en la búsqueda de un proveedor de atención de la vista (optometrista) de la red de INTotal Health en su área.

How You May Get Specialty Services

Choosing a Primary Care Provider

All INTotal Health members must have a regular healthcare practitioner (doctor), also called a Primary Care Provider (PCP). Your PCP must be in the INTotal Health network. Your PCP will get to know you and your health history and be able to help you get quality care. Your PCP will give you all of the basic health services you need. He or she will also send you to other providers or hospitals when you need special care. Your PCP or other provider will make hospital arrangements for you if you need to be hospitalized.

When you enrolled in INTotal Health, you should have chosen a PCP. If you did not, we chose one for you. We chose one whose office is near to the address you gave the state when you applied for Medicaid. This PCP's name and phone number are on your INTotal Health ID card. If we assigned a PCP to you, you can still choose a different one whenever you want. Just look at the Provider Directory on our website at www.intotalhealth.org to choose the PCP you prefer. Then call us or contact us via the website to let us know the PCP you prefer.

We can also help you choose a different PCP. Call Member Services for help at 1.855.323.5588. If you already have a PCP you like, look in the Provider Directory online to see if that PCP is in our network. If so, you can tell us you want to keep that PCP. Family members do not have to have the same PCP. PCPs can be any of the following as long as they are in the INTotal Health network:

- General practice practitioners
- Family practice practitioners
- Internists
- Pediatricians
- Specialists who provide primary care (obstetrician/gynecologists)
- Federally Qualified Health Centers, Rural Health Clinics, or other health clinics
- Other providers approved by the Department
- Any member who is identified as an Indian may receive healthcare services from a participating Indian Health Provider.

Specialists

Your PCP can take care of most of your healthcare needs, but you may also need care from other kinds of providers. INTotal Health offers services from many different kinds of providers that provide other medically needed care. These providers are called specialists because they have training in a special area of medicine.

Some examples of specialists include:

- Allergists (allergy specialists)
- Dermatologists (skin specialists)
- Cardiologists (heart specialists)
- Podiatrists (foot specialists)

Your PCP may refer you to a specialist in our network if your PCP cannot give you the care you need. Even though a referral is not required by INTotal Health for you to see a specialist, it is a good idea to get a referral from your PCP. A referral form tells you and the specialist what kind of healthcare you need. Be sure to take the referral form with you when you go to the specialist.

If you have an emergency, you should call 911 or go to the nearest hospital emergency room right away. If you want advice, call your Primary Care Provider (PCP) or our 24-hour Nurse Helpline at 1.855.323.5588. The most important thing is to get medical care as soon as possible. You should be able to see a provider immediately for emergency care.

Behavioral Health (Mental Health) Services

Sometimes the stress of handling the many responsibilities of a job, home and family can lead to depression, anxiety, marriage and family problems, parenting problems, and alcohol and drug abuse. If you or a family member is having these kinds of problems, INTotal Health has providers in its network who can help. You can also call INTotal Health Member Services for help. You can also get the name of a provider who will see you if you need one. All services and treatments are strictly confidential. You do not need a referral from your PCP to get these services. Mental health services are covered, including:

- Inpatient mental healthcare
- Outpatient mental healthcare services, including group, individual and family therapy
- Temporary detention orders (unless the member is between age 21 and 64 and is admitted to a freestanding psychiatric facility)

How Your Provider Will Submit Claims

Your provider will submit claims for you after your visit. Your provider can send in paper claims to

INTotal Health
P.O. Box 830614
Birmingham, AL 35283-0614

Your provider can submit claims electronically. They need to use the correct Payer ID based upon which Clearinghouse they use to submit their claims.

Electronic claims Payer I.D.:

Change Healthcare (formerly Emdeon) is 35115
Emdeon One (formerly Capario) is 35115
Availity is 35115
Gateway (TriZetto) is INT01

If there are any questions, you or your provider can call INTotal Health's customer service line at 1.855.323.5588.

Cómo puede obtener servicios de especialidad

Cómo elegir un proveedor de atención primaria

Todos los miembros de INTotal Health deben tener un profesional regular de salud (doctor), también llamado un proveedor de atención primaria (PCP, por sus siglas en inglés). Su PCP debe estar en la red de INTotal Health. Su PCP llegará a conocerlo a usted y a su historia clínica, y podrá ayudarle a obtener atención de calidad. Su PCP le brindará todos los servicios básicos de salud que usted necesite. También lo remitirá a otros proveedores u hospitales cuando necesite atención especializada. Su PCP u otro médico harán los arreglos hospitalarios si necesita ser hospitalizado.

Cuando se inscribió en INTotal Health, seguramente eligió un PCP. Si no lo hizo, podemos elegir uno por usted. Seleccionaremos uno cuyo consultorio se encuentre ubicado cerca del domicilio que usted declaró al solicitar Medicaid. Su tarjeta de identificación de INTotal Health incluye el nombre y número telefónico de su PCP. Por más que le hayamos asignado un PCP, usted podrá elegir uno diferente cada vez que quiera. Simplemente consulte el directorio de proveedores en nuestro sitio web en www.intotalhealth.org para elegir el PCP que prefiera. Luego llámenos o contáctenos a través del sitio web para hacernos saber cuál es su PCP de preferencia.

También podemos ayudarle a elegir otro PCP. Para obtener ayuda, llame al servicio de atención al miembro al 1.855.323.5588. Si ya tiene un PCP de su agrado, consulte el directorio de proveedores para verificar si dicho PCP formar parte de nuestra red. De ser así, puede informarnos que desea mantener ese PCP. No es necesario que los miembros de su familia tengan el mismo PCP. Siempre y cuando estén dentro de la red INTotal Health, los PCP pueden ser:

- médicos de práctica general;
- médicos de práctica familiar;
- internistas;
- pediatras;
- especialistas que brindan atención primaria (obstetras/ginecólogos);
- centros de salud aprobados por el gobierno federal, clínicas rurales u otras clínicas de salud;
- otros proveedores aprobados por el departamento;
- cualquier miembro que sea identificado como indígena puede recibir servicios de atención médica de parte de un proveedor de salud indígena.

Especialistas

Su PCP puede atender la mayoría de sus necesidades de atención médica, pero es posible que también necesite la atención por parte de otro tipo de proveedores. INTotal Health ofrece servicios de distintos tipos de proveedores que brindan otra atención médicamente necesaria. Estos proveedores reciben el nombre de especialistas, dado que se han capacitado en un área especial de la medicina. Algunos ejemplos de especialistas incluyen:

- alergólogos (especialistas en alergias);
- dermatólogos (especialistas en la piel);
- cardiólogos (especialistas en el corazón);

- podólogos (especialistas en pies).

Su PCP puede remitirlo a un especialista de nuestra red si no puede brindarle la atención que usted necesita. Si bien INTotal Health no le exige una remisión para ver a un especialista, es recomendable obtener una por parte de su PCP. Un formulario de remisión le indica a usted y al especialista qué clase de atención médica necesita. Asegúrese de llevar el formulario de remisión consigo cuando vaya al especialista.

En una situación de emergencia, debe llamar al 911 o dirigirse de inmediato a la sala de emergencias del hospital más cercano. Si desea asesoramiento, llame a su proveedor de atención primaria (PCP) o a nuestra línea de ayuda de enfermería las 24 horas al 1.855.323.5588. Lo más importante es recibir atención médica cuanto antes. Usted debe ser capaz de ver a un proveedor de inmediato para recibir atención de emergencia.

Servicios de salud del comportamiento (salud mental)

En ocasiones, el estrés de lidiar con diversas responsabilidades laborales, domésticas y familiares puede llevar a la depresión, ansiedad, problemas matrimoniales y familiares, problemas de paternidad y abuso de alcohol y drogas. Si usted o un familiar están sufriendo estos tipos de problemas, INTotal Health dispone de proveedores en su red que pueden brindar ayuda. También puede llamar al servicio de atención al miembro de INTotal Health para solicitar ayuda. Asimismo, puede conseguir el nombre del proveedor que lo atenderá, si lo necesita. Todos los servicios y tratamientos son estrictamente confidenciales. No necesita una remisión de su PCP para obtener estos servicios.

Entre los servicios de salud mental cubiertos se incluyen:

- Atención de salud mental para pacientes hospitalizados.
- Servicios de salud mental para pacientes ambulatorios, incluida la terapia grupal, individual y familiar.
- Órdenes temporales de detención (salvo que el miembro tenga entre 21 y 64 años y sea ingresado a un centro psiquiátrico autónomo).

Cómo presentará reclamos su proveedor

Su proveedor presentará reclamos por usted luego de su visita. Su proveedor puede enviar sus reclamos por escrito a

INTotal Health
P.O. Box 830614
Birmingham, AL 35283-0614

Su proveedor puede presentar reclamos por vía electrónica. Necesitan usar el identificador correcto de pagador según la oficina de compensación que utilizan para presentar sus reclamos.

Identificador de pagador para reclamos electrónicos:

- Change Healthcare (anteriormente Emdeon) es 35115
- Emdeon One (anteriormente Capario) es 35115
- Availity es 35115
- Gateway (TriZetto) es INT01

Si tiene alguna pregunta, usted o su proveedor pueden llamar a la línea de atención al consumidor de INTotal Health al 1.855.323.5588

Get the Flu Shot This Season



We can all get the flu. The flu virus changes every flu season, so even if you got the flu shot for last season, 2015-2016, you need to get a flu shot for this season, 2016-2017. The Centers for Disease Control and Prevention says all persons older than six months of age should get a flu shot, even people who are:

- Pregnant
- Healthcare workers
- 50-years old or older
- Adults or children with chronic conditions
- Caregivers of infants younger than 6 months of age
- People living in a nursing home or long-term care facility
- Household contacts or caregivers of any of the above groups

The flu is spread mainly from person to person through coughing or sneezing. The flu virus can be on things like doorknobs, telephones, and faucets. Anyone can catch the flu by touching them and then touching their mouth or nose. Holding hands with or kissing a

person who has the virus is another way to become infected.

What are the risks from getting a flu shot?

You cannot get the flu from a flu shot. The risk of a flu shot causing serious harm or death is extremely small. However, a vaccine, like any medicine, may rarely cause serious problems, such as severe allergic reactions. Almost all people who get a flu vaccine have no serious problems from it. What are the side effects that could occur?

- Soreness, redness, or swelling where the shot was given
- Fever (low grade)
- Aches
- Toughness and itching where the shot was given (only from certain types of flu shots such as the intradermal flu shot)

If these problems occur, they begin soon after the shot and usually last one to two days.

If I get the flu shot, does it guarantee that I won't get the flu?

The ability of a flu vaccine to protect a person depends on the age and health status of the person getting the vaccine, and the similarity or "match" between the viruses or

virus in the vaccine and those in circulation.

Please see your primary care provider to get a flu shot. In addition, as an INTot Health member you can get a flu shot at pharmacies that participate in the INTot Health Vaccine program for free. Some of the common pharmacies that you can go to for a flu shot include CVS, Walgreens, Rite Aid, Walmart, Kmart, Giant, Safeway, Food Lion, Harris Teeter, Shoppers and Wegmans. Please be sure to show your INTot Health I.D. card at the pharmacy before you get the flu shot to be sure that the pharmacy participates in the INTot Health vaccine program.

To learn more, visit www.cdc.gov/flu or call the INTot Health 24-hour Nurse HelpLine toll-free at 1.855.323.5588. TTY 711.



INTotal Volunteers in Wise, Virginia

Remote Area Medical (RAM) is an organization that brings people together to address healthcare issues in their community and see those communities transformed for a better, healthier future. RAM strives to be the best at giving free clinic events, preventing pain, and alleviating suffering by giving healthcare to those who are impoverished, isolated, and underserved. The INTotal Health team supports RAM by volunteering to help underserved populations receive information and assistance they need. In July the INTotal team volunteered at the Wise County RAM Clinic and will participate in the Grundy, Virginia RAM clinic on Oct. 1 at 6 a.m. to Oct. 2 at 2 p.m. For more information about the Grundy clinic, visit ramusa.org/event/grundy-va/.



Reciba la vacuna antigripal esta temporada

Todos podemos contraer gripe. El virus de la gripe cambia cada temporada, por lo que incluso si recibió la vacuna contra la gripe de la temporada pasada, 2015-2016, necesita vacunarse contra la gripe en esta temporada, 2016-2017. Los centros para el control y prevención de enfermedades (Centers for Disease Control and Prevention) establecen que todas las personas mayores de seis meses de edad deben recibir la vacuna antigripal, incluso las personas que:

- están embarazadas;
- son personal sanitario;
- tienen 50 años de edad o más;
- son adultos o niños con enfermedades crónicas;
- son cuidadores de lactantes menores de 6 meses de edad;
- son personas que viven en un hogar geriátrico o de convalecencia a largo plazo;
- viven con o proveen cuidados a cualquiera de las personas mencionadas anteriormente.

La gripe se propaga principalmente de persona a persona al toser o estornudar. El virus de la gripe puede estar en cosas como picaportes, teléfonos y grifos.

Cualquier persona puede contraer gripe al tocar estos objetos y luego tocarse la boca o la nariz. Tomarse de la mano o besar a una persona que tiene el virus son otras maneras de infectarse.

¿Cuáles son los riesgos de vacunarse contra la gripe?

No puede enfermarse de gripe por la vacuna contra la gripe. El riesgo de que una vacuna contra la gripe cause daños graves o la muerte es extremadamente bajo. Sin embargo, una vacuna, como cualquier medicamento, en raras ocasiones puede causar problemas serios, como reacciones alérgicas graves. Casi ninguna persona que recibe la vacuna antigripal presenta problemas graves como consecuencia de esta vacunación.

¿Cuáles son los efectos secundarios que podrían ocurrir?

- dolor, enrojecimiento o inflamación donde recibió la inyección;
- fiebre (leve);
- dolores;
- endurecimiento y picazón en la zona donde se aplicó la inyección (solo ciertos tipos de vacunas contra la gripe, como la vacuna contra la gripe intradérmica)

Si ocurren estos problemas, éstos comienzan poco después de la aplicación y por lo general duran de uno a dos días.

Si me vacuno contra la gripe, ¿esto garantiza que no voy a contraer gripe?

La capacidad de una vacuna contra la gripe para proteger a una persona depende de la edad y el estado de salud de la persona y la similitud o “coincidencia” entre el virus o los virus de la vacuna y los que están en circulación. Consulte a su médico de atención primaria para recibir una vacuna contra la gripe. Además, como miembro de INTotal Health usted puede recibir la vacuna antigripal de forma gratuita en las farmacias que participan en el programa de vacunación de INTotal Health. Algunas de las farmacias conocidas a las que puede asistir para obtener la vacuna antigripal son CVS, Walgreens, Rite Aid, Walmart, Kmart, Giant, Safeway, Food Lion, Harris Teeter, Shoppers y Wegmans. Asegúrese de mostrar su tarjeta de identificación INTotal Health en la farmacia antes de obtener la vacuna antigripal para estar seguro de que esa farmacia participa en el programa de vacunación de INTotal Health.

Para obtener más información, visite www.cdc.gov/flu o llame a la línea de ayuda de enfermería de INTotal Health las 24 horas al número gratuito 1.855.323.5588. Los usuarios de teléfono de texto (TTY, por sus siglas en inglés) pueden llamar al 711.



Voluntarios INTotal en Wise, Virginia

Remote Area Medical (RAM, por sus siglas en inglés) es una organización que une a las personas para atender los problemas de asistencia sanitaria en su comunidad y para ver a esas comunidades transformadas por un futuro mejor y más sano. RAM se esfuerza por ser la mejor en brindar eventos clínicos gratuitos, prevenir el dolor y aliviar el sufrimiento, mediante la asistencia sanitaria a quienes viven en pobreza, aislados y desatendidos. El equipo de INTotal Health apoya a RAM al prestar servicio voluntario para ayudar a las poblaciones desatendidas a recibir la información y asistencia que necesitan. En julio, el equipo de INTotal fue voluntario en la clínica RAM del Condado de Wise, y participará en la clínica RAM de Grundy, Virginia, desde el 1 de octubre a las 6:00 a. m. al 2 de octubre a las 2:00 p. m. Para más información sobre la clínica Grundy, visite ramusa.org/event/grundy-va/.

Get on Track for a Healthy School Year

It is that time of the year! To get on track for a healthy school year, add these tips to your back to school checklist:

1. Early and Periodic Screening, Diagnostic Testing for Children Younger than Age 21. This includes screening and referral for physical, mental, dental, hearing, vision, and specialty services.

Benefit: These visits are covered as a part of Wellness Care for Children — no referral needed

2. Free Sports Physicals

Benefit: Each year for members between the ages of 10 through 18.

3. Child-Vision screening:

Did you know: Vision problems affect nearly 13.5 million children and the impact is on school performance with early detection as the key to support your child with having a successful school year?

Benefit: Routine eye exams once every 24 months, members 20 and younger, and contact lenses are when medically necessary.

4. Immunizations: School-Age Children

Immunization	Ages 4-6	Ages 7-18
DTap/Tdap (Diphtheria, Tetanus, Pertussis)	Yes	Yes
IPV (Polio)	Yes	
Varicella (Chickenpox)	Yes	Yes*
MMR (Measles, Mumps, Rubella)	Yes	Yes*
Flu shot (each year)	Yes	Yes
HPV		Yes (ages 13-18)
Hep A		Yes*
Hep B		Yes*
*if child is catching up or missed vaccines		

Benefit: Covered under wellness visits with any INTot network provider — no referral needed

5. Child Hearing Screening: Mild or partial hearing loss can impact speech and language development. Hearing is critical to your child's social, emotional and cognitive development. Screen early and check annually.

Benefit: Covered under wellness visits with any INTot

- network provider — no referral needed
6. Dental Services: Healthy dental habits include regular dental cleanings, brushing, and flossing.

Benefit: Covered under wellness visits with any INTot network provider. INTot will also cover dental fluoride varnish as needed — no referral needed. Smiles for Children is the referral source for cleaning and orthodontic services.

7. Stress Management in school-age kids: Stress is the way you think, feel or act when you do not know how to deal with a problem. Signs of stress:
 - a. Headaches
 - b. Problems sleeping or eating
 - c. Problems breathing
 - d. Feeling angry, sad, scared or confused
 - e. Lower grades in school

Ways to help:

- a. Talking — using open ended questions
- b. Interest — hobbies or sports
- c. Communicate some levels of stress is normal
- d. Remind them things can get better
- e. Use school guidance counselors or health centers as a resource
- f. Also discuss with your child's PCP

Benefit: Medical benefit and Boys and Girls Club registration to promote wellness activities for members between the ages of 10 and 18



Póngase en marcha para un año escolar saludable

¡Es esa época del año! Para ponerse en marcha y tener un año escolar saludable, agregue estos consejos a su lista de verificación de regreso a clases:

1. Pruebas de detección temprana, periódica y de diagnóstico para niños menores de 21 años. Esto incluye pruebas de detección y remisiones a servicios de salud física, mental, dental, de la audición, de la visión y de especialidad.

Beneficios: Estas visitas son cubiertas como parte de la atención de bienestar para niños: no hace falta una remisión.

2. Examen físico gratuito de aptitud deportiva.

Beneficios: Anual para miembros entre las edades de 10 hasta 18 años.

3. Pruebas pediátricas de detección para la salud de la visión.

Sabía usted que: ¿Los problemas de la visión afectan a casi 13.5 millones de niños y el efecto se nota en el desempeño escolar, lo que hace que la detección temprana sea la clave para apoyar a su hijo a tener un año escolar exitoso?

Beneficios: Exámenes de rutina de los ojos una vez cada 24 meses, para miembros menores de 20 años, y lentes de contacto cuando sean médicamente necesarios.

4. Vacunas: Niños en edad escolar.

Vacunas	Edades 4-6	Edades 7-18
DTap/Tdap (difteria, tétanos, tos ferina)	Sí	Sí
IPV (Polio)	Sí	
Varicela (lechina)	Sí	Sí*
Vacuna tripe viral (sarampión, paperas, rubéola)	Sí	Sí*
Vacuna antigripal (cada año)	Sí	Sí
Virus del papiloma humano (VPH)		Sí (edades entre 13-18)
Hepatitis A		Sí*
Hepatitis B		Sí*

*si el niño está poniéndose al día o perdió las vacunas.

Beneficios: Cubiertas bajo visitas de bienestar con cualquier proveedor de la red de INTotal: no hace falta remisión.

5. Prueba pediátrica de detección para la salud de la audición: La pérdida leve o parcial de la audición puede afectar el desarrollo del habla y el lenguaje. La audición es crítica para el desarrollo social, emocional y cognitivo de su hijo. Hágasela evaluar temprano con chequeos anuales.

Beneficios: Cubiertas bajo visitas de bienestar con cualquier proveedor de la red de INTotal: no hace falta una remisión.

6. Servicios odontológicos: Los hábitos odontológicos saludables incluyen limpiezas dentales regulares, el cepillado y el uso de hilo dental.

Beneficios: Cubiertos bajo visitas de bienestar con cualquier proveedor de la red de INTotal. INTotal Health también cubrirá el tratamiento del esmalte dental con flúor, según sea necesario: no hace falta una remisión. Smiles for Children es el punto de remisión para los servicios de limpieza y ortodoncia.

7. Manejo del estrés en niños en edad escolar: El estrés es la manera que usted piensa, siente o actúa cuando no sabe cómo lidiar con un problema. Señales de estrés:

- dolores de cabeza;
- problemas para dormir o comer;
- problemas para respirar;
- sensación de enojo, tristeza, miedo o confusión;
- calificaciones bajas en la escuela.

Formas de ayudar:

- Hablar usando preguntas abiertas.
- Intereses: aficiones o deportes.
- Comunicar algún nivel de estrés es normal.
- Recordarle que las cosas pueden mejorar.
- Use los consejeros escolares o centros de salud como un recurso.
- También converse con el PCP de su hijo.

Beneficios: El beneficio médico y el registro en el Club de Chicos & Chicas promueven las actividades de bienestar a los miembros de edades comprendidas entre 10 y 18 años.





NON PROFIT
U.S. POSTAGE PAID
PERMIT #2469
MERRIFIELD, VA

INTotal Health
3190 Fairview Park Drive
Suite 900
Falls Church, VA 22042
1.855.323.5588 (TTY 711)

INTotal Health
1320 Plantation Road, NE
Roanoke, VA 24012
1.855.323.5588 (TTY 711)

INTotal Health can communicate to members in multiple ways about things, like how we manage care and services or to obtain information about benefits, access to services and other issues. For members who do not speak English, we are able to help in many different languages and dialects. This service is also available for visits with your Primary Care Physician (PCP) at no cost to you. Please let us know if you need an interpreter at least 24 hours before your appointment. We also can provide copies of any type of member information in other formats for members with limited sight. For more information, call Member Services at 1.855.323.5588. If members are deaf or hard of hearing, please call TDD/TTY 711.

INTotal Health puede comunicarles de múltiples maneras a los miembros acerca de cómo manejamos el cuidado médico y los servicios o cómo obtener información acerca de los beneficios, acceso a los servicios y otros asuntos. En el caso de los miembros que no hablan inglés, podemos brindar asistencia en distintos idiomas y dialectos. Este servicio también se encuentra disponible para las consultas con su PCP sin ningún costo para usted. Por favor háganos saber si necesita un intérprete al menos 24 horas antes de su cita. También le podemos suministrar copias de cualquier tipo de información para los miembros en otros formatos, para miembros con problemas de la vista. Para obtener más información, llame al servicio de atención al miembro al 1.855.323.5588. Si usted es sordo o presenta dificultades auditivas, llame al número para TDD/TTY, 711.