

Make Health Happen

Seamos saludables



Vol. 1, 2014

The right care at the right time

When you're sick or injured, you can:

1. See your primary care provider (PCP)
2. Go to an urgent care center
3. Go to the emergency room (ER)

If your condition is life-threatening and you need medical attention right away, call **911** or go to the ER. But unless you have a true emergency, a visit to the ER should be your last choice.

Not sure if you have an emergency?

You can call our 24-hour Nurse HelpLine at **1-800-600-4441 (TTY 1-800-855-2880)** to speak with a nurse, day or night. Our nurses can help you get the right care, in the right place at the right time.

Urgent care centers treat conditions that should be looked at right away, but aren't as serious as emergencies. Some of the benefits to using urgent care centers include:

- You don't need an appointment
- You may have less wait time than the ER
- You may have locations closer to home
- You may be able to get your prescriptions on site



La atención médica adecuada en el momento adecuado

Cuando usted está enfermo o lesionado, puede:

1. Acudir a su proveedor de atención primaria (PCP)
2. Ir a un centro de urgencias
3. Ir a la sala de emergencias

Si su estado es potencialmente mortal y necesita atención médica de inmediato, llame al **911** o vaya a la sala de emergencias. Pero a menos que realmente sea una emergencia, ir a la sala de emergencias debe ser su última opción.

¿No está seguro si tiene una emergencia?

Puede llamar a Nurse HelpLine (Línea de Ayuda de Enfermería) de 24 horas al

1-800-600-4441 (TTY 1-800-855-2884) para hablar con una enfermera, de día o de noche. Nuestras enfermeras pueden ayudarle a obtener la atención adecuada, en el lugar adecuado en el momento adecuado.

Los centros de atención urgente tratan afecciones que deben atenderse de inmediato, pero no son tan graves como las emergencias. Algunos de los beneficios de acudir a un centro de atención urgente son:

- No necesita una cita
- Posiblemente tenga que esperar menos tiempo que en la sala de emergencias
- Quizás haya un centro cerca de su casa
- Posiblemente pueda obtener su medicamento con receta allí mismo

INSIDE:
Is the flu shot for you?

ADENTRO:
¿Es recomendable para usted la vacuna antigripal?

Member Services
24-hour Nurse HelpLine
1-800-600-4441
TTY 1-800-855-2880
Foster Care and Juvenile Justice Intake Line:
1-855-661-2121

Servicios al Miembro
24-hour Nurse HelpLine
(Línea de Ayuda de Enfermería de 24 horas)
1-800-600-4441
TTY 1-800-855-2884
Línea de atención para cuidado de crianza y justicia de menores:
1-855-661-2121

Is the flu shot for you?

When it comes to getting a flu shot, where do you stand?

- I plan to get a flu shot this year.
- I do not plan to get a flu shot this year.
- I'm not sure if I will get a flu shot this year.

If you're not planning to get a flu shot, what would it take to change your mind?

Do you have the correct information to make an informed choice?

Check your flu facts with our true/false quiz:

1. **True or False:** Getting the flu shot can give you the flu.
2. **True or False:** The flu shot is recommended each year for people age 6 months and older.
3. **True or False:** If you had a flu shot last year, you don't need another one this year.

The answer to number 1 is false. The flu shot cannot give you the flu. This is only a myth. Some people may have mild side effects from the vaccine such as low-grade fever, aches or soreness, redness, or swelling where the shot was given.

The answer to number 2 is true. The Centers for Disease Control and Prevention does recommend a yearly flu shot for everyone age 6 months and older. Even if you're healthy, without the vaccine, you can still get the flu or pass it onto friends, family and coworkers.

The answer to number 3 is false. The flu shot is only good for one year. That's because each year the vaccine may target different strains of the virus.

If you have questions about the flu vaccine or where to go to get it, please call your primary care provider (PCP) or the Member Services number listed on your member ID card. You can also go online to www.cdc.gov/flu.

¿Es recomendable para usted la vacuna antigripal?

Cuando se trata de la vacuna antigripal, ¿qué hará usted?

- Pienso ponerme la vacuna antigripal este año.
- No pienso ponerme la vacuna antigripal este año.
- No sé con seguridad si me pondré la vacuna antigripal este año.

Si no planea ponerse la vacuna antigripal este año, ¿qué lo haría cambiar de opinión?

¿Tiene la información correcta para tomar una decisión bien fundamentada?

Compruebe sus conocimientos sobre la gripe con un cuestionario corto de cierto o falso:

1. **Cierto o falso:** Ponerse la vacuna antigripal puede causarle gripe.
2. **Cierto o falso:** Se recomienda la vacuna antigripal cada año para las personas a partir de los 6 meses de edad.
3. **Cierto o falso:** Si se puso la vacuna antigripal el año pasado, ya no la necesita este año.

El enunciado número 1 es falso. La vacuna antigripal no produce gripe. Es sólo un mito. Algunas personas tienen efectos secundarios leves por la vacuna, tales como fiebrícula, dolores o malestar, enrojecimiento o hinchazón en el punto de la inyección.

El enunciado número 2 es cierto. Los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades recomiendan la vacuna antigripal anual para todas las personas de 6 meses de edad en adelante. Aunque usted esté sano sin vacunarse, puede contraer gripe o contagiarla a sus amigos, familiares o colegas.

El enunciado número 3 es falso. La vacuna antigripal solamente sirve para un año. La razón es que cada año la vacuna puede atacar cepas distintas del virus.

Si tiene preguntas sobre la vacuna antigripal o dónde vacunarse, llame a su proveedor de atención primaria (PCP) o al número de Servicios al Miembro que aparece en su tarjeta de identificación de miembro. También puede ir a www.cdc.gov/flu.

Did you know...?

We're offering new vision and dental benefits at no cost for adult members that include:



- **An eye exam** each year for members 21 and older with no copay
- **Glasses** (frames/lenses) once per year for members 21 and older with no copay
- **\$40 allowance** toward the cost of nonstandard glasses
- **Contact lenses** for members 21 and older if medically necessary
- **An oral exam** every six months for members 21 and older with no copay
- **Bitewing X-rays** once a year for members 21 and older with no copay
- **Simple tooth removal** for members 21 and older with no copay
- **Teeth cleaning** every six months for members 21 and older with no copay

No referrals are needed for routine vision or primary dental services.

¿Sabía usted?

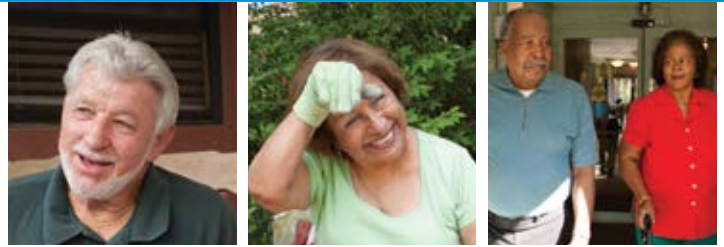
Estamos ofreciendo a los miembros adultos nuevos beneficios dentales y de la vista gratuitos que incluyen:



- **Un examen de la vista** cada año para los miembros de 21 años de edad y mayores, sin copago
- **Anteojos** (armazones y lentes) una vez al año para los miembros de 21 años de edad y mayores, sin copago
- **Subsidio de \$40** para anteojos no estándar
- **Lentes de contacto** para los miembros de 21 años de edad y mayores si son necesarios por razones médicas
- **Un examen bucal** cada seis meses para los miembros de 21 años de edad y mayores, sin copago
- **Radiografías de aleta de mordida** una vez al año para los miembros de 21 años de edad y mayores, sin copago
- **Extracción sencilla de pieza dental** para los miembros de 21 años de edad y mayores, sin copago
- **Limpieza dental** cada seis meses para los miembros de 21 años de edad y mayores, sin copago

No se requiere referido para los servicios de rutina de la vista ni para los servicios dentales primarios.

One-on-one help for your health




Are you having a hard time managing an ongoing health condition? Would you like to have a nurse who can work with you by phone whenever you need help? That's what our disease management care team can do for you.

The Disease Management Centralized Care Unit (DMCCU) works closely with our members. We're here to help you manage all of your health care and get the care you need from your health care providers. We can talk with you and mail you information to learn how to manage your health conditions. Our programs include care management for:

- Lung conditions like asthma and chronic obstructive pulmonary disease (COPD)
- Diabetes
- HIV/AIDS
- Heart conditions like coronary artery disease (CAD), congestive heart failure (CHF) and hypertension (high blood pressure)
- Behavioral health conditions such as major depressive disorder, bipolar disorder, schizophrenia and substance use disorder

We also offer help with weight management and tobacco cessation. We can help you find local resources, improve your overall health and get past barriers to achieve your goals.



To speak with a DMCCU case manager, please call 1-888-830-4300 (TTY 1-800-855-2880). You can call us from 8:30 a.m. to 5:30 p.m. local time, Monday through Friday. You can also visit us on the web at www.myamerigroup.com/GA.


Ayuda individualizada para su salud

¿Tiene dificultad para manejar una afección de salud constante? ¿Le gustaría contar con una enfermera que le ofrezca asistencia telefónica cuando usted la necesite? Eso es lo que nuestro equipo de manejo de enfermedades puede ofrecerle.

La Unidad Centralizada de Atención Médica Integral (Disease Management Centralized Care Unit, DMCCU) trabaja en estrecha colaboración con nuestros miembros. Estamos aquí para ayudarle a manejar toda su atención médica y obtener la atención que necesite de sus proveedores de atención médica. Podemos conversar con usted y enviarle información por correo para que sepa cómo controlar sus afecciones de salud. Nuestros programas incluyen control del cuidado para estas afecciones:

- Enfermedades pulmonares como el asma y la enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC)
- Diabetes
- VIH/SIDA
- Problemas del corazón, por ejemplo cardiopatía isquémica (CI), insuficiencia cardíaca congestiva (ICC) e hipertensión
- Afecciones de salud conductual, como el trastorno depresivo mayor, el trastorno bipolar, la esquizofrenia y el trastorno de abuso de sustancias

También ofrecemos ayuda para controlar el peso y dejar el tabaco. Podemos ayudarlo a ubicar recursos locales, mejorar su salud general y superar las barreras que se interponen a sus metas.



Para hablar con un administrador de casos de DMCCU, llame al 1-888-830-4300 (TTY 1-800-855-2884). Puede llamar de lunes a viernes, de 8:30 a.m. a 5:30 p.m. hora local. También puede visitar nuestro sitio web en www.myamerigroup.com/GA.

Your diabetes visit checklist

Diabetes care is a team effort. It involves you and your health care providers. As a team, it's important to work together.

Before each visit:

- ✓ Write down any problems or concerns you have had with your diabetes that you want to discuss with your provider.
- ✓ Make a list of all your medicines, including any over-the-counter medicines, vitamins, herbs and supplements you take.
- ✓ Be sure to bring your questions and list with you when you go to the appointment. You can also bring your glucometer so your doctor can review your blood sugar readings.

During each visit:

- ✓ Share the list of medicines and discuss any problems or concerns you wrote down.
- ✓ Explain how you use your blood sugar meter and how often. Review the results with your doctor.
- ✓ Tell your provider about any new symptoms or changes in your health as well as any times you had high or low blood sugar levels.
- ✓ Ask your provider to:
 - Check your weight and blood pressure
 - Check your feet
 - Review your medicines, meal plan and exercise habits
 - Other: _____

Before you leave:

- ✓ Ask if you should make any changes to your diabetes care plan.
- ✓ Ask your doctor for prescription refills on your glucometer strips and diabetes medications.
- ✓ Ask if you're due for any tests, such as an A1c test, cholesterol test or eye exam.
- ✓ Schedule your next health care visit.
- ✓ Ask questions if you don't understand.
- ✓ Make sure you know how to care for your diabetes when you are sick.

Lista para llevar a su consulta médica de diabetes

Atender la diabetes es un esfuerzo de equipo. Los participantes son usted y su doctor o profesional de la salud. Como equipo, es importante que colaboren.

Antes de cada consulta:

- ✓ Anote cualquier problema o inquietud que haya tenido con la diabetes sobre el que desee hablar con su doctor.
- ✓ Haga una lista de todas las medicinas, incluso cualquier medicamento de venta sin receta, vitaminas, hierbas y suplementos que tome.
- ✓ No olvide su lista y sus preguntas cuando vaya a la cita. También puede llevar su glucómetro para que el doctor revise sus lecturas de azúcar en la sangre.

En cada consulta:

- ✓ Muestre su lista de medicamentos y hable sobre cualquier problema o inquietud que haya escrito.
- ✓ Explique cómo usa el glucómetro y con qué frecuencia. Repase los resultados con su doctor.
- ✓ Informe a su proveedor de cualquier síntoma nuevo o cambio en su salud, así como de toda ocasión en que tuvo concentraciones altas o bajas de azúcar en la sangre.
- ✓ Pídale a su proveedor que:
 - Lo pese y le tome la presión arterial
 - Le revise sus pies
 - Repase sus medicamentos, su plan de alimentación y sus hábitos de ejercicio
 - Otra cosa: _____

Antes de salir del consultorio:

- ✓ Pregunte si debe hacer algún cambio en su plan de atención de la diabetes.
- ✓ Pídale al doctor recetas para repuestos de las tiras del glucómetro y los medicamentos para la diabetes.
- ✓ Pregunte si le toca hacerse algún análisis o examen como, por ejemplo, A1c, colesterol o un examen de la vista.
- ✓ Haga la cita para su próxima consulta médica.
- ✓ Haga preguntas si no entiende.
- ✓ Asegúrese de saber qué hacer para la diabetes si se enferma.



P.O. Box 62509
Virginia Beach, VA 23466-2509

Making decisions on care and services

Sometimes, we need to make decisions about how we cover care and services. This is called Utilization Management (UM). Our UM process is based on the standards of the National Committee for Quality Assurance (NCQA). All UM decisions are based on medical needs and current benefits only. We do this for the best possible health outcomes for our members. We also don't tell or encourage providers to underuse services. And we don't create barriers to getting health care. Providers do not get any reward for limiting or denying care. And when we decide to hire, promote or fire providers or staff, we don't base it on that they might or we think they might deny or would be likely to deny benefits.

Our Notice of Privacy Practices

This type of notice explains how medical information about you may be used and disclosed by Amerigroup Community Care. It also tells you how to access this information. The notice follows the privacy regulations set by the Health Insurance Portability and Accountability Act (HIPAA). If you would like a copy of our Notice of Privacy Practices, please call Member Services.

Make Health Happen is published by Amerigroup to give information. It is not a way to give personal medical advice. Get medical advice directly from your physician. ©2014. All rights reserved. Printed in the USA.

Amerigroup is a culturally diverse company. We welcome all eligible individuals into our health care programs, regardless of health status. If you have questions or concerns, please call 1-800-600-4441 (TTY 1-800-855-2880) and ask for extension 34925 or visit www.myamerigroup.com.

La toma de decisiones sobre cuidados y servicios

A veces debemos tomar decisiones acerca de cómo cubrimos los cuidados y los servicios. A esto se le llama Administración de la utilización (en inglés se abrevia UM). Nuestro proceso de UM se basa en las normas de la Comisión Nacional de Aseguramiento de la Calidad (National Committee for Quality Assurance, NCQA). Todas las decisiones de la UM se basan solamente en las necesidades médicas y los beneficios actuales. Esto lo hacemos para que nuestros miembros obtengan los mejores resultados posibles de salud. Tampoco pedimos ni alentamos a los proveedores de servicios que utilicen menos servicios. Y no creamos barreras para la obtención de cuidados de salud. Los proveedores no reciben ninguna recompensa por limitar o negar cuidados. Y cuando decidimos contratar, ascender o despedir a proveedores o personal, no lo hacemos pensando en que podría negar o probablemente negaría los beneficios.

Nuestro aviso sobre las prácticas de privacidad

Este tipo de aviso explica de qué manera Amerigroup Community Care puede utilizar y divulgar la información médica de usted. También le explica cómo puede usted consultar esa información. El aviso observa los reglamentos de privacidad dispuestos por la Ley de Transferibilidad y Responsabilidad del Seguro Médico (Health Insurance Portability and Accountability Act, HIPAA). Llame a Servicios al Miembro si desea una copia de nuestro Aviso de Prácticas de Privacidad.

Amerigroup publica *Seamos saludables* para proporcionar información. No es una manera de proporcionar consejo médico personal. Los consejos médicos deben provenir directamente de su doctor. ©2014. Todos los derechos reservados. Impreso en EE.UU.

Amerigroup es una compañía con diversidad cultural. Todas las personas elegibles son bienvenidas a nuestros programas de atención médica, independientemente de su estado de salud. Si tiene preguntas o inquietudes, llame al 1-800-600-4441 (TTY 1-800-855-2884) y pida hablar con la extensión 34925. O visítenos en www.myamerigroup.com.