

Amerigroup Iowa, Inc. follows Federal civil rights laws. We don't discriminate against people because of their:

- Race
- Disability
- Color
- Sex or gender identity
- National origin
- Age

That means we won't exclude you or treat you differently because of these things.

Communicating with you is important

For people with disabilities or who speak a language other than English, we offer these services at no cost to you:

- Qualified sign language interpreters
- Written materials in large print, audio, electronic, and other formats
- Help from qualified interpreters and written materials in the language you speak

To get these services, call the Member Services number on your ID card. Or you can call our Grievance Coordinator at 515-327-7012, ext. 47107.

Your rights

Do you feel you didn't get these services or we discriminated against you for reasons listed above? If so, you can file a grievance (complaint).

File by mail, email, fax, or phone:

Grievance Coordinator
4800 Westown Parkway, Regency Building 3
West Des Moines, IA 50266

Phone: 515-327-7012 ext. 47107

Fax: 844-400-3465

Email: iga@amerigroup.com

Need help filing? Call our Grievance Coordinator at the number above. You can also file a civil rights complaint with the U.S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights:

On the Web:

<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>

By mail:

U.S. Dept. of Health and Human Services
200 Independence Ave., SW, Room 509F,
HHH Building, Washington, D.C. 20201

By phone:

1-800-368-1019 (TTY/TDD 1-800-537-7697)

For a complaint form, visit

www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html.

Amerigroup Iowa, Inc. cumple con las leyes federales de derechos civiles. No discriminamos a las personas por:

- Raza
- Discapacidad
- Color
- Sexo o identidad de género
- Nacionalidad
- Edad

Esto quiere decir que usted no será objeto de exclusión o trato diferente por alguno de estos motivos.

La comunicación con usted es importante

Ofrecemos los siguientes servicios a las personas con discapacidades o que no hablen inglés, sin costo para usted:

- Intérpretes calificados de lenguaje de señas
- Materiales por escrito en formato electrónico, letra grande, audio y otros
- Ayuda de intérpretes calificados en su idioma
- Materiales por escrito en su idioma

Para obtener estos servicios, llame a Servicios al Miembro al número que aparece en su tarjeta de identificación. O bien, puede llamar a nuestro coordinador de derechos civiles al 515-327-7012, ext. 47107.

Sus derechos

¿Cree que lo hemos discriminado por alguno de los motivos señalados o que no recibí estos servicios? De ser así, puede presentar una queja (reclamo).

Puede hacerlo por correo, correo electrónico, fax o teléfono:

Grievance Coordinator
4800 Westown Parkway, Regency Building 3
West Des Moines, IA 50266

Teléfono: 515-327-7012 ext. 47107

Fax: 844-400-3465

Correo electrónico: iga@amerigroup.com

¿Necesita ayuda para presentar una queja? Llame a nuestro coordinador de derechos civiles al número indicado. También puede presentar un reclamo por derechos civiles al U.S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights:

En Internet: <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>

Por correo:

U.S. Dept. of Health and Human Services
200 Independence Ave., SW, Room 509F,
HHH Building, Washington, D.C. 20201

Por teléfono: 1-800-368-1019 (TTY/TDD 1-800-537-7697)

Para obtener un formulario para presentar reclamos, visite www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html.



An Anthem Company

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



Make **Health HAPPEN**
SEAMOS saludables

What would you like to know about your pharmacy benefits?

Did you know you can get prescriptions filled at any network pharmacy? Just show your Amerigroup ID card when you pick up your prescriptions.

You can find out more about your pharmacy plan, including:

- Common prescription and over-the-counter drugs.
- Finding a pharmacy near you.
- How to know whether a drug is on our preferred drug list.

Just call Member Services at **1-800-600-4441 (TTY 711)**.

You can also find out more about your pharmacy benefits in your member handbook or visit www.myamerigroup.com/IA.



¿Qué desea saber acerca de sus beneficios farmacéuticos?

¿Sabía que puede obtener medicamentos con receta en cualquier farmacia de la red? Simplemente muestre su tarjeta de identificación de Amerigroup en el momento de recoger sus medicamentos con receta.

Puede averiguar más acerca de su plan farmacéutico como, por ejemplo:

- Medicamentos con receta y de venta libre comunes.
- Cómo encontrar una farmacia cerca de usted
- Cómo saber si un medicamento está en nuestra lista de medicamentos preferidos.

Simplemente llame a Servicios al Miembro al **1-800-600-4441 (TTY 711)**.

También puede encontrar más información sobre sus beneficios de farmacia en su manual para miembros y en www.myamerigroup.com/IA.

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. ©2017. All rights reserved. Printed in the USA.

Amerigroup publica *Seamos saludables* para proporcionar información. No es una manera de proporcionar consejos médicos personales. Los consejos médicos deben provenir directamente de su doctor. ©2017. Todos los derechos reservados. Impreso en EE.UU.

We offer translation and oral interpretation services for all languages at no charge. To get these services, call Member Services toll free at 1-800-600-4441 (TTY 711).

Ofrecemos servicios de traducción e interpretación oral para todos los idiomas sin costo. Para recibir estos servicios, llame a la línea gratuita de Servicios al Miembro al 1-800-600-4441 (TTY 711).



Make Health HAPPEN SEAMOS Saludables

Vol. 1, 2017 | www.myamerigroup.com/IA



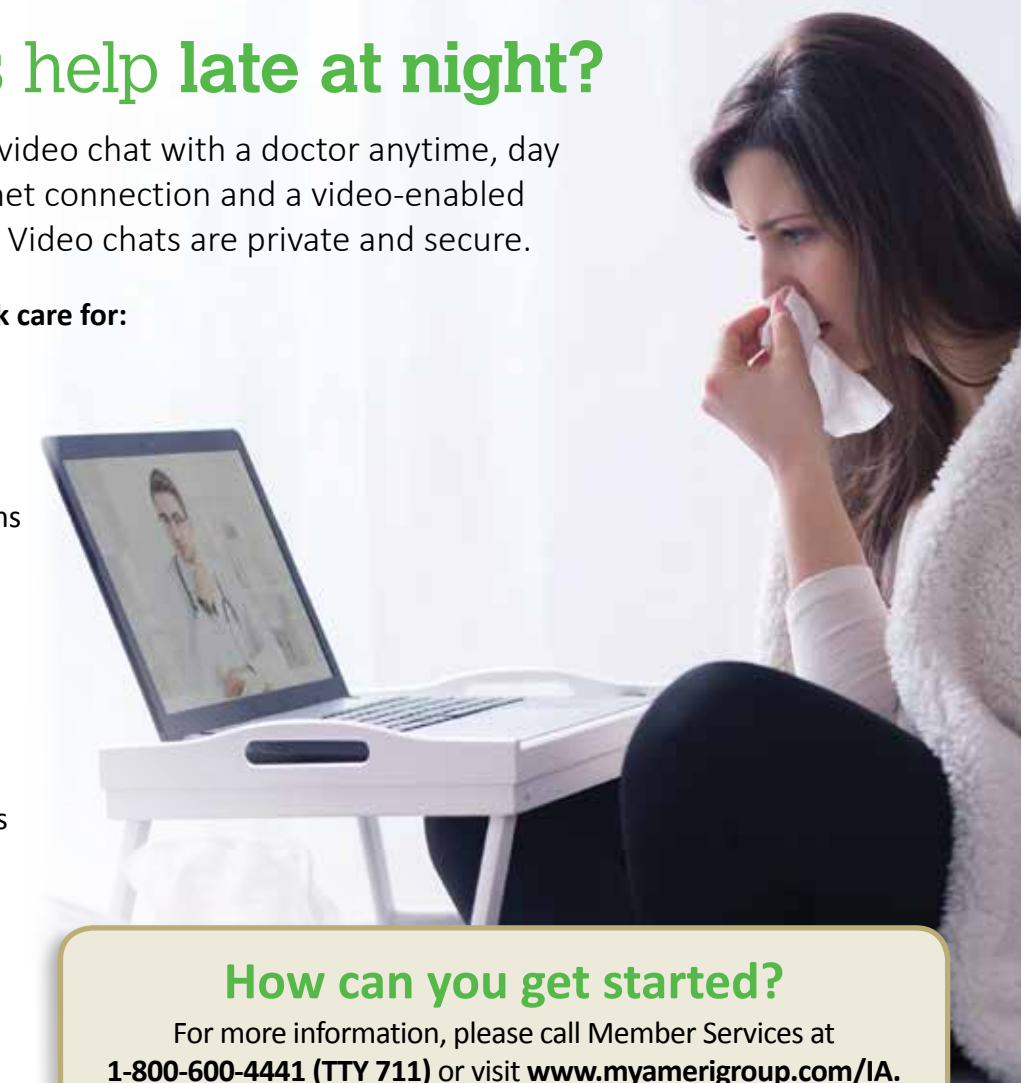
Need a doctor's help late at night?

With LiveHealth Online, you can video chat with a doctor anytime, day or night. All you need is an Internet connection and a video-enabled computer, tablet or smartphone. Video chats are private and secure.

With LiveHealth Online, you get quick care for:

- Colds
- Allergies
- The flu
- Sinus, eye and urinary tract infections
- Bronchitis
- Diarrhea
- Rashes
- Other minor illnesses

Remember, LiveHealth Online doesn't take the place of your regular providers and shouldn't be used if you're having an emergency. If you use it, you can download a summary of your visit to share with them. And if you're having an emergency, call 911 immediately or go to the nearest emergency room (ER).



How can you get started?

For more information, please call Member Services at **1-800-600-4441 (TTY 711)** or visit www.myamerigroup.com/IA.



Member Services/Servicios al Miembro
1-800-600-4441 (TTY 711)
Amerigroup On Call 1-866-864-2544 (TTY 711)
1-866-864-2545 (TTY 711) Español

Inside Take a more active role in your health care

Adentro Desempeñe un papel más activo en el cuidado de la salud



¿Necesita la ayuda de un doctor a altas horas de la noche?

Con LiveHealth Online, puede consultar a un doctor a través de video a cualquier hora del día o de la noche. Lo único que necesita es una conexión a la Internet y una computadora, tableta o teléfono inteligente con capacidad para reproducir video. Las consultas por video son privadas y seguras.

Con LiveHealth Online, usted recibe atención rápida para:

- Resfriados
- Alergias
- Gripe
- Sinusitis, infecciones de los ojos e infecciones de las vías urinarias
- Bronquitis
- Diarrea
- Erupciones cutáneas
- Otras enfermedades menores

Cómo puede empezar?

Para obtener más información, llame a Servicios al Miembro al **1-800-600-4441 (TTY 711)** o visite www.myamerigroup.com/IA.

Recuerde, LiveHealth Online no reemplaza a sus proveedores habituales y no debe usarse si tiene una emergencia. Si utiliza el servicio, puede descargar un resumen de su consulta para compartir con sus doctores. Y si tiene una emergencia, inmediatamente llame al 911 o vaya a la sala de emergencias más cercana.

Take a more active role in your health care

Not sure how to get the care you need when you need it? We can help you:

1. Know before you go.

- Read your member handbook.
- Know your dental, vision, pharmacy and other benefits and services.
- Choose a primary care provider (PCP).

2. Right care. Right time.

- Schedule your wellness exam every year.
- Know the difference between primary care, urgent care and emergency care. Call your PCP if you're not sure whether you're having a medical emergency. He or she can tell you whether you can wait to be seen, should come into the office or go to urgent care or the emergency room (ER).
- You can also call Amerigroup On Call at 1-866-864-2544 (TTY 711) if you can't reach your PCP or to get help from a nurse 24 hours a day, 7 days a week.

3. In sickness and in health.

- See your PCP when you feel sick and also when you need to:
 - Improve your overall health.
 - Manage chronic illness.
 - Get an annual wellness exam.
 - Ask whether you need a referral to a specialist.
 - Stay up-to-date on immunizations (shots).
- You can change your PCP anytime. Just call Member Services at 1-800-600-4441 (TTY 711).



Desempeñe un papel más activo en el cuidado de la salud

¿No sabe con seguridad cómo obtener la atención que necesita, cuando la necesita? Nosotros podemos ayudarle a:

1. Sepa antes de ir.

- Lea su manual para miembros.
- Conozca sus beneficios y servicios, dentales, de farmacia y otros.
- Elija a un proveedor de atención primaria (PCP es la abreviatura que se usa en inglés).

2. Atención adecuada. Momento adecuado.

- Programe su chequeo médico de rutina cada año.
- Sepa la diferencia entre la atención primaria, la atención de urgencia y la atención de emergencia. Llame a su PCP si no está seguro si está teniendo una emergencia médica. Él o ella le puede decir si se puede esperar para una consulta, si debe ir al consultorio o acudir a atención urgente o a la sala de emergencias (ER).
- Puede llamar a Amerigroup On Call al 1-866-864-2545 (TTY 711) si no puede comunicarse con su PCP o para obtener ayuda a través de una enfermera las 24 horas del día los 7 días a la semana.

3. En la enfermedad y en la salud.

- Acuda a su PCP cuando se sienta enfermo y también cuando necesite:
 - Mejorar su salud general.
 - Manejar sus problemas crónicos.
 - Hacerse un chequeo médico de rutina anual.
 - Preguntar si necesita una remisión a un especialista.
 - Mantenerse al día con sus inmunizaciones (vacunas).
- Usted puede cambiar de PCP en cualquier momento. Simplemente llame a Servicios al Miembro al 1-800-600-4441 (TTY 711).

We want you to always get the care you need when you need it.

If you're not able to get an appointment for routine, specialist or urgent care as soon you need it, please call Member Services at 1-800-600-4441 (TTY 711) and ask to speak with someone in Utilization Management. We're here to help you.

You can also call Member Services at 1-800-600-4441 (TTY 711) if you have a problem or concern about your benefits. Urgent medical problems will be resolved within 24 hours.

Queremos que usted siempre reciba la atención que requiera cuando la requiera.

Si no puede conseguir una cita para atención de rutina, con un especialista o atención de urgencia tan pronto como la necesite, por favor llame a Servicios al Miembro al 1-800-600-4441 (TTY 711) y pida hablar con alguien en la Administración de la Utilización (Utilization Management). Estamos para ayudarle.

También puede llamar a Servicios al Miembro al 1-800-600-4441 (TTY 711) si tiene un problema o inquietud relacionado con sus beneficios. Los problemas médicos urgentes se resolverán en un plazo de 24 horas.

Committed to excellence

Amerigroup Iowa's Quality Management (QM) program is committed to providing high quality service and care. And we're always looking for ways to improve. Throughout the year, we compare our findings to national guidelines. You're the key to helping us collect this information and improve our quality performance.

The QM program:

- Follows state standards.
- Evaluates the care and services provided to members.
- Plans studies to ensure ongoing, proactive evaluation and improvement.
- Reflects the needs of our members.
- Encourages members to give feedback.
- Identifies areas to promote and improve patient safety.
- Measures our progress to meet annual goals.



Clinical performance and service satisfaction are based upon results from:

- **Medicaid Healthcare Effectiveness Data and Information Set (HEDIS®):** a program developed by the National Committee for Quality Assurance (NCQA) to measure performance on different types of care and service. It helps us make sure you're getting the prevention and screening services you need.
- **Consumer Assessment of Healthcare Providers & Systems (CAHPS®) or member satisfaction survey:** evaluates members' satisfaction with care and services received over the past six months. The survey asks questions on topics such as how pleased you are with you and your provider's communication and overall health services.

HEDIS and CAHPS results help identify areas of strength and areas where we can improve.

What else would you like to know?

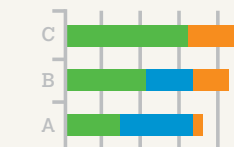
For more information about our Quality Management program, please call 1-800-600-4441 (TTY 711).

Estamos comprometidos con la excelencia

El Programa de Mejoramiento de la Calidad (QM) de Amerigroup Iowa está comprometido a brindar servicio y atención médica de alta calidad. Y siempre estamos buscando maneras de mejorar. Durante todo el año, comparamos nuestros resultados con las directrices nacionales. Usted es la clave para ayudar a recopilar esta información y mejorar nuestro rendimiento de calidad.

El programa de QM:

- Sigue las normas estatales.
- Evalúa la atención y los servicios prestados a los miembros.
- Planifica estudios para asegurarse de que se lleven a cabo evaluaciones y mejoramientos continuos y proactivos.
- Refleja las necesidades de nuestros miembros.
- Alienta a los miembros a dar a conocer su opinión.
- Identifica áreas para fomentar y mejorar la seguridad del paciente.
- Mide nuestro progreso para cumplir con las metas anuales.



El rendimiento clínico y la satisfacción del servicio se basan en los resultados de:

- **Medicaid Healthcare Effectiveness Data and Information Set (HEDIS®):** un programa desarrollado por el Comité Nacional de Aseguramiento de la Calidad (National Committee for Quality Assurance, NCQA) para medir el rendimiento en diferentes tipos de atención y servicio. Nos ayuda a asegurarnos de que está recibiendo los servicios de prevención y detección que necesita.
- **Consumer Assessment of Healthcare Providers & Systems (CAHPS®):** encuestas que evalúan la satisfacción del miembro con la atención y los servicios recibidos durante los últimos seis meses. La encuesta hace preguntas sobre temas tales como su satisfacción con la comunicación entre usted y su proveedor y los servicios de salud en general.

Los resultados de HEDIS y CAHPS ayudan a identificar las áreas fuertes y las áreas donde podemos mejorar.

¿Qué otra cosa desea saber?

Para obtener más información sobre nuestro programa de Aseguramiento de la Calidad, llame al 1-800-600-4441 (TTY 711).