

Make
Health HAPPEN
SEAMOS saludables

Vol. 2, 2017 | www.myamerigroup.com/IA



Need a ride to and from your medical appointments? **We can help!**

Being an Amerigroup Iowa member means we'll get you to and from your covered medical services at no cost to you.

How can you schedule a ride?

Make reservations at least two business days (48 hours), but no more than 30 days, before your appointment by calling LogistiCare at 1-844-544-1389 from 7:30 a.m. to 6 p.m. Central time Monday through Friday. LogistiCare provides the rides on behalf of Amerigroup.

Before you call, gather the information below. You'll need it to schedule your ride.

- Your ID number on the front of your Amerigroup ID card
- Date and time of visit
- Name and address of where you're going
- Time and location of where to pick you up

For information about your ride after you set it up, **call Where's My Ride at 1-844-544-1390.**



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 | What to do if you have a complaint

Adentro | Qué debe hacer si tiene una queja

¿Necesita transporte a sus citas médicas? Nosotros podemos ayudarle.

Ser un miembro de Amerigroup Iowa significa que nosotros lo llevaremos de ida y vuelta a sus servicios cubiertos, sin costo alguno para usted.

¿Cómo puede pedir el transporte?

Haga sus reservaciones por lo menos dos días hábiles (48 horas), pero no más de 30 días, antes de su cita llamando a LogistiCare al 1-844-544-1389 de 7:30 a.m. a 6 p.m. horario del Centro de lunes a viernes. LogistiCare facilita el transporte en nombre de Amerigroup.

Antes de llamar, tenga a la mano la siguiente información. La necesitará para pedir el transporte.

- Su número de identificación indicado en el frente de su tarjeta de identificación de Amerigroup
- La fecha y hora de su consulta
- El nombre y dirección del lugar a donde va
- La hora y el lugar donde quiere que lo recojan

Para obtener información acerca de su transporte después de pedirlo, llame a **Where's My Ride** at **1-844-544-1390**.



Do you have any questions?

For information about a prior authorization request, appeal or denial, or to obtain a copy of the guidelines, call Member Services at 1-800-600-4441 (TTY 711) and ask to speak to a member of our Utilization Review or Appeals team.



¿Tiene preguntas?

Para obtener información acerca de una solicitud de autorización, apelación o denegación, o para obtener una copia de las directrices, llame a Servicios al Miembro al 1-800-600-4441 (TTY 711) y pida hablar con un miembro de nuestro equipo de Revisión de la Utilización o Apelaciones.

What to do if you have a complaint



Amerigroup associates are here to listen and help you with any complaints you may have.

We can help if you:

- Aren't satisfied with Amerigroup for any reason.
- Have a problem with our services or network providers such as the quality of care.
- Have difficulty getting access to care.
- Feel your rights and dignity have been disrespected.
- Have experienced rude behavior from a provider or an Amerigroup associate.

If you have a complaint or problem or concern about your benefits, call Member Services at 1-800-600-4441 (TTY 711) or 1-515-327-7012. If you have an urgent medical problem, it will be resolved within 24 hours.

You can also email us at iga@amerigroup.com or write us:

Grievances and Appeals Department

Amerigroup Iowa, Inc.
4800 Westown Parkway, Ste. 200
West Des Moines, IA 50266

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

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

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

Qué debe hacer si tiene una queja

Los representantes de Amerigroup están aquí para escucharlo y ayudarlo con cualquier queja que pueda tener. Nosotros podemos ayudarlo si:

- No está satisfecho con Amerigroup por cualquier motivo.
- Tiene un problema con nuestros servicios o proveedores de la red, como, por ejemplo, la calidad de la atención.
- Tiene dificultades para obtener acceso a la atención.
- Piensa que no se respetaron sus derechos y su dignidad.
- Un proveedor o un representante de Amerigroup se portó grosero con usted.

Si tiene una queja o problema o inquietud sobre sus beneficios, llame a Servicios al Miembro al 1-800-600-4441 (TTY 711) o al 1-515-327-7012. Si tiene un problema médico urgente, se resolverá en un plazo de 24 horas.

También nos puede enviar un mensaje por correo electrónico a iga@amerigroup.com o una carta a:

Grievances and Appeals Department
Amerigroup Iowa, Inc.
4800 Westown Parkway, Ste. 200
West Des Moines, IA 50266



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 recibió 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.

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

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

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

Are you a new member?

Select a PCP as soon as possible

Having a primary care provider (PCP) you know and trust is important, especially when you get sick. This helps make sure you're getting the care that's right for you and at the right time.

How can you find a PCP who meets your needs?

Amerigroup has a large network of qualified providers. We want you to have a PCP who fits your needs. Don't wait until you're sick.



Contact Member Services at 1-800-600-4441 (TTY 711) today to find a PCP:

- Who's close to home.
- Speaks your language.
- Has after-hours or weekend appointments.

During your first visit, you and your PCP will have the opportunity to:

- Ask each other questions. This helps build trust and rapport.
- Discuss your health history and identify any special needs or health concerns.
- Schedule any follow-up appointments, screenings or tests.

We understand that sometimes, it's just nice to speak with someone over the phone to get answers to your questions.

Call Amerigroup On Call at 1-866-864-2544 (TTY 711). You can speak to a nurse 24 hours a day, 7 days a week.

You can also call Member Services at 1-800-600-4441 (TTY 711) from 8 a.m. to 6 p.m. Monday through Friday for help with making an appointment with your PCP.

¿Es miembro nuevo?

Seleccione un PCP tan pronto como sea posible

Es importante tener un proveedor de atención primaria (en inglés usan la abreviatura PCP) que usted conoce y en quien confía, sobre todo cuando se enferma. Esto ayuda a asegurar que reciba la atención idónea para usted en el momento adecuado.

¿Cómo puede encontrar un PCP que satisfaga sus necesidades?

Amerigroup cuenta con una amplia red de proveedores calificados. Queremos que cuente con un PCP que se ajuste a sus necesidades. No espere hasta estar enfermo.

Llame a Servicios al Miembro hoy mismo al 1-800-600-4441 (TTY 711) para encontrar un PCP que:

- Le quede cerca de casa.
- Hable su idioma.
- Atienda después de horas hábiles o el fin de semana.

Durante su primera consulta, usted y su PCP tendrán la oportunidad de:

- Hacerse preguntas. Esto ayuda a entablar confianza y afinidad.
- Hablar sobre sus antecedentes de salud e identificar cualquier necesidad especial o problema de salud.
- Hacer las citas de seguimiento o exámenes de detección que correspondan.

Entendemos que a veces lo que quiere simplemente es hablar con alguien por teléfono para obtener respuestas a sus preguntas.

Llame a Amerigroup On Call al 1-866-864-2545 (TTY 711). Puede hablar con una enfermera las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

También puede llamar a Servicios al Miembro al 1-800-600-4441 (TTY 711) de 8 a.m. a 6 p.m. de lunes a viernes si necesita ayuda para hacer una cita con su PCP.



An Anthem Company

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



Make **Health** HAPPEN **SEAMOS** saludables

What is prior authorization?

Some health care services and benefits need prior authorization. This means your provider must ask Amerigroup to approve them. We have clinical staff available 24 hours a day, 7 days a week to accept prior authorization requests and answer questions about them.

Services that don't need approval include:

- Emergency care
- Urgent care



Amerigroup has a Utilization Review team that looks at approval requests.

The team will decide whether the service is medically necessary and a covered benefit.

You or your provider can ask for a review if Amerigroup decides it won't pay for the care. Amerigroup will let you and your provider know after we get the request, which can be for services that aren't approved or have been changed in the amount, length or scope that's less than requested.

¿Qué es una autorización previa?

Algunos servicios y beneficios requieren autorización previa. Esto significa que su proveedor debe pedirle a Amerigroup que lo apruebe. Contamos con personal clínico las 24 horas del día, los 7 días de la semana para aceptar solicitudes de autorización previa y responder a preguntas relacionadas.

Los servicios que no necesitan aprobación incluyen:

- Atención de emergencia
- Atención de urgencia

Amerigroup cuenta con un equipo de Revisión de la Utilización que examina las solicitudes de aprobación. El equipo decidirá si el servicio es necesario por motivos médicos y un beneficio cubierto.

Usted o su doctor puede solicitar una revisión si Amerigroup dice que no pagará la atención médica. Amerigroup les informará a usted y a su proveedor después de recibir la solicitud, que podría ser para servicios que no están aprobados o que cambiaron en cantidad, duración o alcance y es menos de lo solicitado.

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).