

Make Health HAPPEN SEAMOS Saludables

Vol. 4, 2017 | www.myamergroup.com/ia



Building your child's self-esteem

Self-esteem is a person's core belief about himself or herself. Your self-esteem begins in childhood. How you talk to your child and react to their behavior plays a vital role in shaping your child's self-esteem.

What can you do to help build your child's self-esteem?

Check the boxes for each step you're ready to take.

- ☐ I'll show and tell my child that I love him or her often.
- ☐ I'll offer more praise than criticism and look for positive things to say.
- ☐ I'll set family rules and enforce consistent consequences.
- ☐ I'll give my child some age-appropriate chores.
- ☐ I'll gently correct my child's mistakes.
- ☐ I'll listen closely to my child.

Cómo fortalecer la autoestima de su hijo

La autoestima es la valoración de una persona sobre sí misma. Esta comienza a desarrollarse en la infancia. La forma en la que le habla a su hijo y reacciona a su comportamiento tiene un papel fundamental en el desarrollo de la autoestima de su hijo.

¿Qué puede hacer para ayudar a fortalecer la autoestima de su hijo?

Marque las casillas para cada paso que esté preparado a dar.

- ☐ Le demostraré y le diré a mi hijo que lo amo de manera frecuente.
- ☐ Lo elogiaré más de lo que lo criticaré y buscaré cosas positivas para decirle.
- ☐ Estableceré reglas familiares y aplicaré consecuencias de manera coherente.
- ☐ Le daré a mi hijo algunas tareas adecuadas a su edad.
- ☐ Corregiré los errores de mi hijo con delicadeza.
- ☐ Escucharé atentamente a mi hijo.



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

Trauma-informed care
for children and teens

En el interior

Cuidado informado sobre el
trauma para niños y adolescentes



Health literacy: a prescription to end confusion

Communicating well with your primary care provider is one of the best ways to help you meet your health goals. But things like language, cultural differences and how much you already know and understand about your health can make it harder to work with your provider. While you may hear what your provider says, you may not understand important information such as your treatment plan.

Health literacy is a term that describes how you get and understand the basic health information you need to make good health decisions.

How can you improve your health literacy?

Here are some questions you can ask yourself at each appointment:

- Do I understand my treatment plan?
- What would keep me from following my treatment plan (ex: transportation, child care, etc.)? Who can help me with those barriers?
- Do I know who to contact if I have a medical question anytime of the day, including weekends?
- What other health concerns do I have that aren't related to this visit?
- Is there anything else I would like my primary care provider to know about my health?

Don't be afraid to ask questions or talk about problems you have with your treatment plan. Think of your provider as a partner in getting and staying healthy.



Still have questions? Amerigroup Iowa, Inc. is here to help!

Call Member Services at 1-800-600-4441 (TTY 711).

Our team can:

- Help you complete a survey to help assess your health literacy.
- Provide you with translation services.
- Answer any questions you have about health literacy.



Trauma-informed care for children and teens

Trauma is a very difficult or unpleasant emotional experience that causes someone to have mental or emotional problems. These problems may last for a long time. Amerigroup knows that trauma can damage a young person's health and well-being. So, we offer care that is:

- **Member focused** — We look at the special needs of each child or teen we work with to help find services that really make a difference.
- **Team based** — We work with you, your child, providers and others to create an individual care plan.
- **Strengths based** — We meet with members to get feedback on our programs and services. We use the information we get to build on our strengths to provide you and your child with better care.
- **Community centered** — Our team works with local schools, hospitals and groups in your area to help keep children and teens healthy while dealing with the effects of trauma.



To learn more about how Amerigroup can help you and your family, please contact your case manager (if you have one) or call Member Services at 1-800-600-4441 (TTY 711).



Alfabetización en salud: una receta para terminar con la confusión

Mantener una buena comunicación con su proveedor de cuidado primario es una de las mejores formas de ayudarlo a alcanzar sus metas de salud. Sin embargo, factores como el idioma, las diferencias culturales y en qué medida conoce y entiende su salud pueden complicar la forma en que trabaja con su proveedor. Si bien puede escuchar lo que le dice el proveedor, podría no entender información importante, como su plan de tratamiento.

"Alfabetización en salud" hace referencia a la forma en la que recibe y entiende la información básica sobre salud que necesita para tomar decisiones acertadas con respecto a su salud.

¿Cómo puede mejorar su alfabetización en salud?

Estas son algunas de las preguntas que puede hacerse en cada cita:

- ¿Entiendo mi plan de tratamiento?
- ¿Cuáles serían los obstáculos para seguir mi plan de tratamiento (p. ej., transporte, cuidado de niños, etc.)? ¿Quién puede ayudarme con esos obstáculos?
- ¿Sé con quién debería comunicarme si tengo una pregunta médica en cualquier momento del día, incluidos los fines de semana?
- ¿Qué otras inquietudes tengo sobre mi salud, que no estén relacionadas con esta visita?
- ¿Hay alguna otra cosa que quisiera que mi proveedor de cuidado primario sepa sobre mi salud?

No dude en hacer preguntas ni en hablar sobre los problemas que tenga con su plan de tratamiento. Considere a su proveedor un socio para estar y mantenerse saludable.

¿Tiene más preguntas?

¡Amerigroup Iowa, Inc. está aquí para ayudar! Llame a Servicios al Miembro al 1-800-600-4441 (TTY 711). Nuestro equipo puede hacer lo siguiente:

- Ayudarlo a completar una encuesta para evaluar su alfabetización sobre salud.
- Brindarle servicios de traducción.
- Responder cualquier pregunta que tenga con respecto a la alfabetización sobre salud.



Cuidado informado sobre el trauma para niños y adolescentes

Un trauma es una experiencia conmovedora muy difícil o desagradable por la cual una persona desarrolla problemas mentales o emocionales. Estos problemas pueden durar un largo tiempo. Amerigroup sabe que un trauma puede dañar la salud y el bienestar de una persona joven. Por lo tanto, ofrecemos cuidados con estas características:

- **Enfocados en el miembro** — Analizamos las necesidades especiales de cada niño o adolescente con el que trabajamos para encontrar servicios que marquen una diferencia real.
- **Basados en un equipo** — Trabajamos con usted, su hijo, proveedores y otras personas para crear un plan de cuidado individual.
- **Basados en las fortalezas** — Nos reunimos con los miembros para escuchar opiniones sobre nuestros programas y servicios. Usamos la información que obtenemos para incrementar nuestras fortalezas y brindarles un mejor cuidado tanto a usted como a su hijo.
- **Centrados en la comunidad** — Nuestro equipo trabaja con escuelas, hospitales y grupos de su área para que los niños y adolescentes se mantengan saludables mientras se tratan los efectos del trauma.



Para obtener más información sobre la forma en que Amerigroup puede ayudarles a usted y a su familia, comuníquese con el encargado de su caso (si tiene uno) o llame a Servicios al Miembro al 1-800-600-4441 (TTY 711).

Finding services in your community

Social connection has a huge impact on your overall health and quality of life. That's why Amerigroup works with local community groups that can provide you access to food, housing and social support.



On Amerigroup Community Resource Link, you can search for free or low-cost local services and activities. Visit www.myamerigroup.com/ia/your-community.html to connect with:

- Food banks
- Health clinics
- Housing assistance agencies
- Community networks
- Churches or other religious organizations

You can also reach out to family, friends, neighbors, your religious organization or your school to build a support network.

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

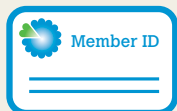
That means we won't exclude you or treat you differently because of these things.

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.



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.

Cómo encontrar servicios en su comunidad

La conexión social tiene un impacto enorme en su salud y en su calidad de vida. Por este motivo, Amerigroup trabaja con grupos comunitarios locales que pueden brindarle acceso a alimentos, alojamiento y apoyo social.



En Amerigroup Community Resource Link, puede buscar servicios y actividades locales sin costo o de bajo costo. Visite www.myamerigroup.com/ia/your-community.html para conectarse con lo siguiente:

- Bancos de alimentos
- Clínicas de salud
- Agencias de asistencia de vivienda
- Redes comunitarias
- Iglesias u otras organizaciones religiosas

También puede recurrir a familiares, amigos, vecinos, su organización religiosa o su escuela para construir una red de apoyo.

Amerigroup Iowa, Inc. cumple con las leyes federales de derechos civiles.

No discriminamos a las personas por estos motivos:

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

Es decir, usted no será objeto de exclusión o trato diferente por ninguno 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 alguno:

- Intérpretes calificados de lenguaje de señas.
- Materiales escritos en formato electrónico, letra grande, audio y otros formatos.
- Ayuda de intérpretes calificados y materiales escritos en su idioma.

Para obtener estos servicios, llame a Servicios al Miembro al número que aparece en su tarjeta de identificación.



Sus derechos

¿Cree que no recibió estos servicios o que lo discriminamos por alguno de los motivos señalados? De ser así, puede presentar una queja (reclamo) por correo postal, 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 quejas al número que figura arriba. También puede presentar un reclamo por derechos civiles ante el U.S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights:

- **En el sitio web:** <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 acceder a un formulario de reclamo, visite www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html.

Our appeals process



Nuestro proceso de apelaciones

You can ask for an appeal if we say we won't pay for your care. An appeal is when you ask us to change our decision. We'll let you and your doctor know when we get your request.

You can appeal services that:

- Were denied.
- Were reduced in amount or duration.
- Were approved for less than what you asked.
- Were not provided in a timely manner.

If you need help, you can have someone you trust represent you. Just let us know in writing who will be requesting your appeal for you. To learn more, call Member Services at 1-800-600-4441 (TTY 711) or 515-327-7012 ext. 47107. A member of our appeals team will be happy to speak with you.

Puede pedir una apelación en caso de que le digamos que no pagaremos su cuidado. Se habla de una apelación cuando nos solicita que modifiquemos nuestra decisión. Les informaremos a usted y a su doctor cuando recibamos su solicitud.

Puede apelar los siguientes servicios:

- Aquellos que se hayan denegado.
- Aquellos que se hayan reducido en cantidad o duración.
- Aquellos que se hayan aprobado por un monto menor del que usted solicitó.
- Aquellos que no se hayan brindado de manera oportuna.

Si necesita ayuda, puede pedirle a alguien en quien confía que actúe como su representante. Simplemente infórmenos por escrito quién será el encargado de solicitar la apelación por usted. Para obtener más información, llame a Servicios al Miembro al 1-800-600-4441 (TTY 711) o al 515-327-7012, ext. 47107. Un miembro de nuestro equipo de apelaciones estará encantado de hablar con usted.

If you, or someone you're helping, has questions about Amerigroup Iowa, Inc., you have the right to get help and information in your language at no cost. To talk to an interpreter, call 1-800-600-4441 (TTY 711).

ENGLISH

Si usted, o alguien a quien usted está ayudando, tiene preguntas acerca de Amerigroup Iowa, Inc., tiene derecho a obtener ayuda e información en su idioma sin costo alguno. Para hablar con un intérprete, llame al 1-800-600-4441 (TTY 711).

SPANISH

如果您或您幫助的人有關於 Amerigroup Iowa, Inc. 的問題，您有權利免費取得您所使用語言的幫助和資訊。如需口譯員服務，請致電 1-800-600-4441 (TTY 711)。

CHINESE

Nếu quý vị, hoặc ai đó quý vị đang trợ giúp, có câu hỏi về Amerigroup Iowa, Inc., quý vị có quyền được trợ giúp và nhận thông tin bằng ngôn ngữ của quý vị miễn phí. Để nói chuyện với thông dịch viên, hãy gọi 1-800-600-4441 (TTY 711).

VIETNAMESE

Ako vi ili netko kome pomažete ima pitanja o Amerigroup Iowa, Inc., imate pravo na besplatnu pomoć i informacije na vašem jeziku. Za razgovor s tumačem, nazovite 1-800-600-4441 (TTY 711).

SERBO-CROATIAN

Wenn Sie selbst oder jemand, den Sie unterstützen, Fragen zu Amerigroup Iowa, Inc. hat, haben Sie das Recht, kostenlose Hilfe und Informationen in Ihrer Sprache zu erhalten. Wenn Sie mit einem Dolmetscher sprechen möchten, rufen Sie diese Nummer an: 1-800-600-4441 (TTY 711).

GERMAN

إذا كانت لديك أو لدى أي شخص تقوم بمساعدته أي أسئلة حول Amerigroup Iowa, Inc.، فيحق لك الحصول على المساعدة والمعلومات بلغتك الأم بشكل مجاني. للتحدث إلى مترجم، اتصل على 1-800-600-4441 (TTY 711).

ARABIC

ຖ້າທ່ານ ຫຼື ຄົນທີ່ທ່ານກຳລັງໃຫ້ການຊ່ວຍເຫຼືອຢູ່ມີຄຳຖາມກ່ຽວກັບ Amerigroup Iowa, Inc., ທ່ານມີສິດຂໍເອົາການຊ່ວຍເຫຼືອ ແລະ ຂໍ້ມູນເປັນພາສາຂອງທ່ານໄດ້ ໂດຍບໍ່ມີຄ່າໃຊ້ຈ່າຍ. ເພື່ອສົນທິສັນຍາແບບພາສາ, ໃຫ້ໂທຫາ 1-800-600-4441 (TTY 711).

LAO

귀하 또는 귀하가 도움을 주고 있는 다른 사람이 Amerigroup Iowa, Inc.에 대한 질문이 있는 경우, 귀하는 무료로 귀하가 사용하는 언어로 도움을 받고 정보를 얻을 수 있는 권리가 있습니다. 통역자와 통화하려면, 1-800-600-4441 (TTY 711)로 전화하십시오.

KOREAN

यदि आपके मन में या किसी अन्य व्यक्ति के मन में जिसकी आप सहायता कर रहे हैं, Amerigroup Iowa, Inc. के बारे में प्रश्न हों, तो आपको निःशुल्क सहायता तथा अपनी भाषा में जानकारी पाने का अधिकार है। दुआषिए से बात करने के लिए, 1-800-600-4441 (TTY 711) को कॉल करें।

HINDI

Si vous ou une personne que vous aidez avez des questions sur Amerigroup Iowa, Inc., vous pouvez recevoir de l'aide et des informations dans votre langue à titre gratuit. Pour parler à un interprète, appelez le 1-800-600-4441 (TTY 711).

FRENCH

Wann du hoscht en Froog, odder ebber, wu du helpscht, hot en Froog baut Amerigroup Iowa, Inc., hoscht du es Recht fer Hilf un Information in deinre eegne Schprooch griege, un die Hilf koschtet nix. Wann du mit me Interpreter schwetze witt, kannscht du 4441-600-800-1 (TTY 711) uffrufe.

PENNSYLVANIA DUTCH

หากคุณหรือผู้ที่คุณกำลังให้ความช่วยเหลือมีคำถามเกี่ยวกับ Amerigroup Iowa, Inc. คุณมีสิทธิที่จะขอรับความช่วยเหลือและรับข้อมูลในภาษาของคุณโดยไม่มีค่าใช้จ่าย หากต้องการพูดคุยกับล่าม โปรดโทรศัพท์มาที่ 1-800-600-4441 (TTY 711).

THAI

Kung may mga katanungan ka, o isang tao na tinutulungan mo tungkol sa Amerigroup Iowa, Inc., may karapatan kang humingi ng tulong at impormasyon sa iyong wika nang walang gastos. Para makipag-usap sa isang interpreter, tumawag sa 1-800-600-4441 (TTY 711).

TAGALOG

ຖ້າທ່ານ ຫຼື ຄົນທີ່ທ່ານກຳລັງໃຫ້ການຊ່ວຍເຫຼືອມີຄຳຖາມກ່ຽວກັບ Amerigroup Iowa, Inc. ທ່ານມີສິດຂໍເອົາການຊ່ວຍເຫຼືອ ແລະ ຂໍ້ມູນເປັນພາສາຂອງທ່ານໄດ້ ໂດຍບໍ່ມີຄ່າໃຊ້ຈ່າຍ. ເພື່ອສົນທິສັນຍາແບບພາສາ, ໃຫ້ໂທຫາ 1-800-600-4441 (TTY 711).

KAREN

Если у Вас или у того, кому Вы помогаете, появятся вопросы о Amerigroup Iowa, Inc., у Вас есть право бесплатно получить помощь и информацию на Вашем языке. Чтобы поговорить с переводчиком, позвоните 1-800-600-4441 (TTY 711).

RUSSIAN



An **Anthem** Company

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



Make **Health** HAPPEN SEAMOS saludables

Don't forget about these Amerigroup benefits!

- **LiveHealth Online** lets you visit a doctor through video chat. It's a great option when your provider isn't available and you need an appointment fast.
- **My Wellness Guide** online gives you simple action plans to help you take control of your health. To sign up, go to mywellnessguide.myamerigroup.com.
- **Taking Care of Baby and Me®** helps pregnant women and new moms take care of themselves and their babies.



¡No se olvide de estos beneficios de Amerigroup!

- **LiveHealth Online** le permite contactar a un doctor a través de una comunicación por video. Es una opción ideal cuando su proveedor no esté disponible y necesite una cita rápido.
- **Mi guía de bienestar** en línea le brinda planes de acción simples para ayudarlo a tomar el control de su salud. Para inscribirse, vaya a mywellnessguide.myamerigroup.com.
- **Cuidando a Mi Bebe y Cuidandome®** ayuda a las embarazadas y las nuevas madres a cuidarse y a cuidar a sus bebés.



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.

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).

Seamos saludables es una publicación de Amerigroup para brindar información. No pretende dar consejos médicos personales. Pida asesoramiento directamente a su doctor. ©2017. Todos los derechos reservados. Impreso en EE. UU.

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).