

Make Health HAPPEN SEAMOS Saludables

Vol. 1, 2018 | www.myamerigroup.com/IA



Safe antibiotic use



When used properly, antibiotics can make you feel better fast when you're sick. People get sick from two major types of germs: bacteria and viruses. Antibiotics kill bacteria that cause infections, but they can't cure viruses that cause infections. Over time, taking too many antibiotics may cause your body to become resistant to fighting the bacteria. This can make it harder to get well from a new infection the next time.

Here are some simple rules for safe use of antibiotics. Put a check in the box next to each one you plan to follow:

- I will only take antibiotics as prescribed by a primary care provider (PCP) to treat a bacterial infection.
- I will only take antibiotics for as long as my PCP says to take them.
- I will only use antibiotics that have been prescribed for me.
- I will never use antibiotics left over from a previous infection.
- I will never use antibiotics that are expired.

Key points to remember:

- Antibiotics can kill a bacterial infection.
- Antibiotics cannot kill a virus.

For more information, please call Member Services at 1-800-600-4441 (TTY 711).

El uso de antibióticos sin correr riesgo

Cuando se utilizan correctamente, los antibióticos pueden hacerle sentirse mejor rápidamente cuando está enfermo. La gente se enferma a causa de dos tipos principales de microbios: las bacterias y los virus. Los antibióticos matan a las bacterias que causan infecciones, pero no pueden matar a los virus que causan infecciones. Con el tiempo, tomar demasiados antibióticos puede provocar que el cuerpo se vuelva resistente a luchar contra las bacterias. Esto puede hacer que sea más difícil recuperarse de una nueva infección la siguiente vez.

Estas son algunas reglas simples para el uso seguro de los antibióticos. Marque la casilla junto a cada consejo que vaya seguir:

- Sólo tomaré antibióticos siguiendo las indicaciones de un proveedor de atención primaria (PCP) para tratar una infección bacteriana.
- Tomaré los antibióticos durante el tiempo que mi PCP me diga que los tome.
- Solamente tomaré antibióticos recetados específicamente para mí.
- Nunca usaré los antibióticos sobrantes de una infección previa.
- Nunca usaré antibióticos caducados.

Los puntos clave que debo recordar:

- Los antibióticos pueden matar una infección bacteriana.
- Los antibióticos no pueden matar un virus.

Para obtener más información, por favor llame a Servicios al Miembro al 1-800-600-4441 (TTY 711).



Member Services/Servicios al Miembro
1-800-600-4441 (TTY 711)

24-hour Nurse HelpLine (Línea de enfermería de 24 horas al día): 1-866-864-2544 (TTY 711)
1-866-864-2545 (TTY 711) Español

Inside | When substance use becomes abuse

Adentro | Cuando el uso de sustancias se convierte en abuso

Choosing a primary care provider

A primary care provider, or PCP, is a health care professional who sees people with common medical problems. Your PCP can be a doctor, physician assistant or nurse practitioner.

Why is it important to have a PCP you know and trust?

Your PCP will take care of most or all of your health care needs. Your PCP gets to know you and your health history.

They can:

- Provide preventive care and help you make healthy lifestyle choices
- Assess and treat common medical problems
- Refer you to medical specialists when needed

Cómo elegir un proveedor de atención primaria

Un proveedor de atención primaria, o PCP, es un profesional médico que atiende a las personas que tienen problemas médicos comunes. Su PCP también puede ser un doctor, un asistente de doctor o una enfermera practicante.

¿Por qué es importante tener un PCP a quien conoce y en quien confía?

Su PCP se hará cargo de la mayor parte o de todas sus necesidades de atención médica. Su PCP llega a conocerlo bien y su historial de salud. **Él o ella puede:**

- Proporcionar atención preventiva y enseñar costumbres para una vida sana
- Identificar y tratar problemas médicos comunes
- Remitirlo a especialistas médicos cuando sea necesario



You and your PCP

You and your PCP are a team. Having a good relationship with your PCP can help you stay healthy.

Put a check in the box next to each statement that's true for you.

- My current PCP is listed on my Amerigroup Iowa, Inc. ID card.
- I like and want to keep the PCP I have now.
- I know how to change my PCP or find a new PCP, if I need to.
- When I'm sick or injured, and it's not an emergency, my PCP is who I call first.
- I see my PCP at least once a year for a wellness checkup.
- If I speak another language, I know I can ask for help from an interpreter by phone or in person.

If there were any boxes you didn't check, please call Member Services at 1-800-600-4441 (TTY 711). We'll make sure you are getting the care you need.

It's important to make sure your PCP is listed on your Amerigroup ID card.

If you need to change the PCP listed on your Amerigroup ID card, just call **Member Services at 1-800-600-4441 (TTY 711)**

or visit **www.myamerigroup.com/IA**. We'll make the change and you can start seeing your new PCP right away. You'll get a new ID card in the mail within 10 working days.



Usted y su PCP

Usted y su PCP son un equipo. Tener una buena relación con su PCP puede ayudarle a conservar la salud.

Marque la casilla que describe su situación actual.

- Mi proveedor se indica en mi tarjeta de identificación de Amerigroup.
- Me agrada el PCP que tengo ahora y quiero seguir con él o ella.
- Yo sé cómo cambiar mi PCP o encontrar un nuevo PCP, si es necesario.
- Cuando estoy enfermo o lesionado y no es una emergencia, mi PCP es a quien yo llamo primero.
- Yo acudo a mi PCP por lo menos una vez al año para un chequeo médico de rutina.
- Si hablo otro idioma, sé que puedo pedir la ayuda de un intérprete por teléfono o en persona.

Si no marcó algunas casillas, llame a **Servicios al Miembro al 1-800-600-4441 (TTY 711)**. Nos aseguraremos de que usted obtenga la atención médica que necesite.

Es importante asegurarse de que su PCP figure en su tarjeta de identificación de Amerigroup.

Si necesita cambiar el PCP que figura en su tarjeta de ID de Amerigroup, llame a **Servicios al Miembro al 1-800-600-4441 (TTY 711)** o visite **www.myamerigroup.com/IA**.

Haremos el cambio y puede empezar a ver a su nuevo PCP de inmediato. Recibirá una nueva tarjeta de identificación por correo en un plazo de 10 días hábiles.



When use becomes abuse

How much does your or a loved one's use of alcohol or drugs concern you? The chart below indicates when it may be time to seek help.



	Normal use	Abuse
Alcohol	Drinking occasionally. Limiting amount of drinks consumed in one day or week. No legal or family problems related to drinking.	Inability to stop drinking or control amount of drinking. Drinking causes problems at work, home or with the law.
Prescriptions	Taking medicine exactly as prescribed. No change in dosage or purpose of use.	Taking someone else's prescription medicine. Using painkillers when not needed. Taking more than prescribed dosage or for the purpose of "getting high."



If you see signs of alcohol or drug abuse, get help right away. Talk to a primary care provider (PCP) or call the National Drug and Alcohol Treatment Hotline at 1-800-662-HELP (4357).

How does alcohol affect the body?

- **Brain:** affects communications, coordination, mood and behavior
- **Liver:** can cause fatty liver, hepatitis and cirrhosis
- **Cancer:** drinking too much can increase your risk of getting certain cancers

What kinds of prescription drugs are most abused?

- Pain relievers (Vicodin, Oxycontin)
- Stimulants (Adderall, Ritalin)
- Depressants (Valium, Xanax)

Understanding your Explanation of Benefits (EOB)



After you visit your health care provider, their office submits a bill (also called a claim) to us. A claim lists the services your provider provided to you. We use the information in the claim to pay your provider for those services.

When we pay your provider, we might send you a report called an Explanation of Benefits, or EOB. **An EOB is not a bill.** It simply explains how your benefits were applied to that particular claim.

An EOB includes:

- The date and services you received
- The amount the health care provider charged for those services
- The amount your plan covers
- Any balance you're responsible for paying the provider

A medical bill is created by your health care provider for medical services. It can take over 30 days for you to receive the bill due to processing time and whether or not the provider had to send an appeal or any documentation to us.

The medical bill should show:

- The date and services provided
- Any payments you made when you saw the health care provider
- How much your plan paid for the services

It's good to take some time to compare the EOB to the medical bill to make sure the procedures and charges are correct. If you have any questions about the EOBs you receive or need help reading them, please call **Member Services at 1-800-600-4441 (TTY 711).**

Cuando el uso se convierte en abuso

¿Cuánto le preocupa su uso o el uso de un ser querido de alcohol o medicamentos con receta? En el siguiente cuadro se indica cuándo debería buscar ayuda.

	Uso normal	Abuso
Alcohol	Beber de vez en cuando. Limitar la cantidad de bebidas consumidas en un día o semana. No hay problemas con la ley o entre familiares relacionados con la bebida.	No puede dejar de beber o no puede controlar la cantidad de alcohol que bebe. La bebida causa problemas en el trabajo, en el hogar o con la ley.
Medicamentos con receta	Tomar los medicamentos exactamente de la manera indicada. No cambiar la dosis ni el propósito de tomarlos.	Tomar los medicamentos con receta de otra persona. Tomar analgésicos cuando no los necesita. Tomar más de la dosis prescrita o con el propósito de "drogarse."



Si observa signos de abuso de alcohol o drogas, consiga ayuda de inmediato. Hable con un proveedor de atención primaria (PCP) o llame a la Línea Nacional para el Tratamiento del Alcoholismo y la Drogadicción al 1-800-662-4357.

¿De qué manera el alcohol afecta al cuerpo?

- **Cerebro:** afecta la comunicación, la coordinación, el estado de ánimo y la conducta
- **Hígado:** puede causar hígado graso, hepatitis y cirrosis
- **Cáncer:** beber demasiado puede aumentar el riesgo de contraer ciertos tipos de cáncer

¿Cuáles tipos de medicamentos con receta son los que más se abusan?

- Analgésicos (Vicodin, Oxycontin)
- Estimulantes (Adderall, Ritalin)
- Depresivos (Valium, Xanax)

Entienda su Explicación de Beneficios (EOB)

Después de que usted acude a su proveedor de atención médica, el consultorio nos envía una factura (también llamada reclamo). En el reclamo se enumeran los servicios que su proveedor le prestó. Nosotros utilizamos la información del reclamo para pagarle por esos servicios a su proveedor.

Cuando le pagamos a su proveedor, podríamos enviarle a usted un informe que se llama Explicación de Beneficios, (Explanation of Benefits o EOB). Una EOB no es una factura. Simplemente explica cómo se aplicaron sus beneficios a ese reclamo en particular.

Una EOB incluye:

- La fecha y los servicios que usted recibió
- La cantidad que el proveedor de atención médica le cobró por esos servicios
- La cantidad cubierta por su plan
- Cualquier saldo que usted tenga que pagarle al proveedor

Su proveedor de atención médica crea una factura médica para servicios médicos. Pueden transcurrir más de 30 días antes de que usted reciba la factura debido al tiempo de procesamiento y si el proveedor tuvo que enviarnos una apelación o documentación. La factura médica debería indicar:

La factura médica debería indicar:

- La fecha y los servicios prestados
- Todos los pagos que usted haya hecho cuando fue al proveedor de atención médica
- Cuánto pagó su plan por los servicios

Es bueno tomarse tiempo para comparar la EOB con la factura médica para asegurarse de que los procedimientos y cargos sean correctos. Si tiene preguntas acerca de alguna EOB que le llegue o si necesita ayuda para leerla, llame a **Servicios al Miembro al 1-800-600-4441 (TTY 711).**

Teen health: managing stress and anxiety

Everyone feels stressed or anxious sometimes. How can you deal with these feelings?

Stay connected to others.

Talking with someone can help you figure out ways to feel better or deal with a specific stressful event.

Who can you talk to?

- Friend
- Parent
- Teacher
- Who else? _____
- Coach
- Guidance counselor

Get active.

Trying a new activity can be a good way to handle your feelings and relieve stress. What activities could you try?

- Go for a walk
- Play sports
- Write a play or poem
- Play a musical instrument
- Join an after-school club or group
- Volunteer
- What other activities are you interested in trying?

Take care of yourself.

Keeping your body healthy can make it easier to handle a tough time. Which of these would you consider trying?

- Get around 7-8 hours of sleep per night
- Eat balanced meals full of lean protein, whole grains, vegetables and fruits
- Exercise 30 minutes per day
- Keep a daily routine
- Avoid drugs and alcohol

Take deep breaths.

It sounds simple, but breathing slowly and deeply can help your whole body relax.

If you're not sure where to turn, you can call your local crisis intervention center or the **National Suicide Prevention Lifeline at 1-800-273-TALK (8255).**

Salud de los adolescentes: cómo controlar el estrés y la ansiedad

A veces todos nos sentimos estresados o ansiosos. ¿Cómo se pueden superar estos sentimientos?

Manténgase conectado con los demás. Hablar con alguien puede ayudarle a encontrar maneras de sentirse mejor o enfrentar un evento estresante específico. ¿Con quién puede hablar?

- Un amigo
- Su padre o madre
- Un maestro
- ¿Con quién más? _____
- Su entrenador
- El consejero de la escuela

Haga actividad física. Probar una nueva actividad puede ser una buena manera de manejar sus sentimientos y aliviar el estrés. ¿Qué actividades podría probar?

- Salga a caminar
- Practique un deporte
- Escriba una obra de teatro o un poema
- Toque un instrumento musical
- Únase a un club o grupo extraescolar
- Haga trabajo de voluntario
- ¿Qué otras actividades le interesa probar?

Cuídese. Al mantener su cuerpo sano puede resultar más fácil superar un momento difícil. ¿Cuáles de estas cosas ya está haciendo?

- Duerma alrededor de 7 a 8 horas por noche
- Coma comidas balanceadas repletas de proteínas magras, granos integrales, verduras y frutas
- Haga ejercicio 30 minutos por día
- Apéguese una rutina diaria
- Evite las drogas y el alcohol

Respire profundamente. Parece simple, pero respirar lenta y profundamente puede ayudar a que todo el cuerpo se relaje.

Si no está seguro a quién recurrir, puede llamar al centro de intervención de crisis local o a la línea **Nacional para la Prevención de Suicidios al 1-800-273-8255.**

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.

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

- Raza
- Color de la piel
- Origen nacional
- Edad
- Discapacidad
- Sexo o identidad de género

Eso significa que no lo excluiríamos ni lo trataremos de manera diferente debido a estas cosas.

Es importante comunicarnos con usted Para las personas con discapacidades o que hablan otro idioma que no sea inglés, les ofrecemos estos servicios sin costo:

- Intérpretes de lenguaje de señas calificados
- Materiales escritos en letra grande, grabados, en formato electrónico y otros formatos
- Ayuda de intérpretes calificados en el idioma que usted habla

Para obtener estos servicios llame al número de Servicios al Miembro indicado en su tarjeta de identificación.

Sus derechos ¿Cree que no recibió estos servicios o que lo discriminamos por las razones enumeradas anteriormente? Si es así, usted puede presentar una queja. La puede presentar por correo, correo electrónico, fax o teléfono:

Coordinador de Quejas
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 indicado arriba. También puede presentar una queja de derechos civiles ante el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU., Oficina de Derechos Civiles:

En la Internet:

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

Por correo postal:

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 de queja, visite www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html.



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

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. ©2018. 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).

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. ©2018. Todos los derechos reservados. Impreso en EE.UU.

Do you need help with your health care, talking with us, or reading what we send you? Call us toll free at 1-800-600-4441 (TTY 711) to get this for free in other languages or formats.

¿Necesita ayuda con su cuidado de la salud, para hablar con nosotros o leer lo que le enviamos? Proporcionamos nuestros materiales en otros idiomas y formatos sin costo alguno para usted. Llámenos a la línea gratuita al 1-800-600-4441 (TTY 711).