

Make Health HAPPEN SEAMOS Saludables

Volume 3, 2018 | www.myamerigroup.com/IA



Managing your medications

Are you comfortable with keeping track of all the medications you take? Managing your medications can be hard, but it can help you and your doctors take the best possible care of yourself.

Your doctor can help you

Talk to your doctor about your medications. This includes over-the-counter medicines, herbs and supplements. Sometimes drugs can interact with each other and cause unexpected side effects. Your doctor can help you avoid harmful interactions. It's also important to talk to your doctor before starting or stopping your medications. The chart inside can help you and your doctor manage your medications.

Reading drug labels can help

Drug labels have helpful information about ingredients, uses, warnings and directions. If you're unsure about something, ask your pharmacist for help. He or she can also place your medicines in containers with large-print labels that are easier to read.



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

24-hour Nurse HelpLine: 1-866-864-2544 (TTY 711)

Línea de ayuda de enfermería de 24 horas: 1-866-864-2545 (TTY 711)

Spotting the signs of someone in crisis

In mental health terms, a crisis is not so much a traumatic event, but a person's response to it. One person may be deeply affected, while another person suffers no ill effects. Any situation in which people's behaviors put them at risk of hurting themselves or others can be called a crisis.

What are the signs?

For someone living with a behavioral health condition like depression, bipolar disorder or schizophrenia, many events can lead to a crisis. Some of the warning signs include:

- Not being able to cope with daily tasks
- Change in personal hygiene
- Changes in appetite
- Excessive sleep or insomnia
- Change in energy level
- Rapid mood swings
- Angry speech, threats or violent behavior
- Confusion/inability to focus

Emergency action is needed when someone is:

- Talking about suicide
- Displaying threatening behavior
- Hurting themselves



Reconocer las señales de alguien en crisis

En términos de salud mental, una crisis no se trata tanto de un evento traumático, sino de la respuesta de una persona a ese evento. Una persona puede resultar profundamente afectada, mientras que otra persona no sufre ningún efecto adverso. Cualquier situación en la que el comportamiento de una persona la pone en riesgo de lastimarse a sí misma o a otras personas puede denominarse una crisis.

¿Cuáles son las señales?

En el caso de alguien que vive con alguna afección de salud del comportamiento como la depresión, el trastorno bipolar o la esquizofrenia, existen muchos eventos que pueden llevar a una crisis.

Algunas de las señales de alarma incluyen lo siguiente:

- Incapacidad de llevar a cabo tareas cotidianas
- Cambios en la higiene personal
- Cambios en el apetito
- Sueño excesivo o insomnio
- Cambios en el nivel de energía
- Cambios de humor repentinos
- Lenguaje agresivo, amenazas o comportamiento violento
- Confusión/incapacidad de enfocarse

Se necesitan medidas de emergencia cuando alguien:

- Habla sobre el suicidio
- Exhibe un comportamiento amenazante
- Se lastima a sí mismo

What should I do?



- Call 911.
- Call or text the Iowa Helpline at 1-855-800-1239 (1-855-274-7471). You can also chat with a specialist at jccrisiscenter.org.
- Take them to an emergency room (ER).
- Call the National Suicide Prevention Lifeline at 1-800-273-TALK (8255) (TTY 1-800-799-4889).

¿Qué debería hacer?



- Llame al 911.
- Llame o envíe un mensaje de texto a la Iowa Helpline al 1-855-800-1239 (1-855-274-7471). También puede hablar con un especialista en jccrisiscenter.org.
- Lleve a la persona a una sala de emergencias (ER).
- Llame a la National Suicide Prevention Lifeline (Línea Nacional de Prevención del Suicidio) al 1-800-273-TALK (8255) (TTY 1-800-799-4889).



Make taking medication a routine



When your doctor prescribes you medication, it needs to be taken in a specific way. To get the best results, it's important to follow the doctor's instructions so the medication will work the way your doctor expects.

If you could use some help remembering when and what to take, here are a few tips.

- Make taking your medication part of your daily routine, such as after you brush your teeth, or at a mealtime (especially if your medication should be taken with food).
- Put your medication where you'll see them at the time you should take them. Try putting them on your nightstand, near your tooth brush or next to your coffee pot.
- Set a reminder alarm.
- Use a daily pillbox organizer.

If you have questions about your medication and how you should take it, speak with your doctor or pharmacist. Remember, never stop — or start — taking a medication without your doctor's advice.



It can be a challenge to manage all your medications. For more help, fill out the medication chart below and take it with you each time you go to your doctor. He or she can go over the chart with you to make sure it's up-to-date and answer any questions you may have.



My medication chart			
	Medication name and dosage	When do I take it?	What is it used for?
1			
2			
3			
4			
5			

Administración de medicamentos

¿Se siente a gusto llevando un registro de todos los medicamentos que toma? Administrar sus medicamentos puede resultar difícil, pero esto puede ayudarles a usted y a sus doctores a brindarle el mejor cuidado posible.

Su doctor puede ayudarle

Hable con su doctor sobre sus medicamentos. Esto incluye los medicamentos de venta libre, las hierbas y los suplementos. Algunas veces los medicamentos pueden interactuar entre sí y pueden generar efectos secundarios inesperados. Su doctor puede ayudarle a evitar interacciones perjudiciales. También es importante que hable con su doctor antes de empezar o dejar de tomar sus medicamentos. La tabla presente aquí le ayudará a usted y a su doctor a administrar sus medicamentos.

Leer las etiquetas de los medicamentos puede ser de ayuda

Las etiquetas de los medicamentos contienen información útil sobre los ingredientes, los usos, las advertencias y las indicaciones. Si tiene dudas sobre algo, pídale ayuda a su farmacéutico. Su farmacéutico también puede colocar los medicamentos en envases con etiquetas con letra grande que sean fáciles de leer.

Haga que tomar medicamentos sea parte de su routine

Cuando su doctor le receta medicamentos, debe tomarlos de determinada manera. Para obtener los mejores resultados, es importante seguir las indicaciones del doctor para que el medicamento tenga el efecto que su doctor espera.

Si necesita ayuda para recordar cuándo y qué medicamentos tomar, le compartimos unos consejos.

- Haga que tomar medicamentos sea parte de su rutina diaria. Por ejemplo, tómelos después de cepillarse los dientes o con alguna comida (en especial si el medicamento se debe tomar con algún alimento).
- Coloque los medicamentos en un lugar donde pueda verlos en el momento en que deba tomarlos. Pruebe con ponerlos en su mesita de noche, cerca del cepillo de dientes o junto a la cafetera.
- Configure una alarma de recordatorio.
- Use un pastillero para organizarse a diario.

Si tiene preguntas sobre su medicamento y sobre cómo debe tomarlo, hable con su doctor o farmacéutico. Recuerde, nunca deje de tomar un medicamento ni comience a tomarlo sin el consejo del doctor.



Administrar todos sus medicamentos puede ser un desafío. Como ayuda, complete la tabla de medicamentos a continuación y llévela cada vez que visite a su doctor. Su doctor puede revisar la tabla con usted para asegurarse de que esté actualizada y responder cualquier pregunta que usted tenga.

Mi tabla de medicamentos

	Nombre del medicamento y dosis	¿Cuándo lo tomo?	¿Para qué lo tomo?
1			
2			
3			
4			
5			

The health benefits of fruits and vegetables

Would you like to eat healthier? You can start by adding more fruits and vegetables to your diet. These natural foods have some amazing health benefits. We've listed some of the main reasons you may want to give more fruits and vegetables a try. Put a check in the box next to the goals important to you.

I want to:

- Lower my risk for heart disease, obesity and type 2 diabetes
- Protect myself from certain types of cancer
- Lower my blood pressure
- Reach and maintain a healthy weight
- Give my body important nutrients like potassium, dietary fiber, folate (folic acid), vitamin A and vitamin C



How can I get in more fruits & veggies?

Try these helpful tips:

- At each meal, try to fill at least half your plate with nutrient-rich fruits and veggies.
- When snacking between meals, choose a piece of fresh fruit or veggies with dip.
- Make the salad the main course.

To learn more about which fruits and vegetables have certain benefits, you can go online to choosemyplate.gov.

Los beneficios de las frutas y los vegetales para la salud

¿Le gustaría comer alimentos más saludables? Puede comenzar con agregar más frutas y vegetales a su dieta. Estos alimentos naturales tienen algunos beneficios fabulosos para la salud. Hemos hecho una lista de las razones principales por las cuales podría darle una oportunidad a las frutas y los vegetales. Tilde la casilla de las metas importantes para usted:

Deseo:

- Disminuir el riesgo de enfermedad cardíaca, obesidad y diabetes tipo 2
- Protegerme de ciertos tipos de cáncer
- Disminuir mi presión arterial
- Alcanzar y mantener un peso saludable
- Darle a mi cuerpo nutrientes importantes como potasio, fibra dietética, folato (ácido fólico), vitamina A y vitamina C

¿Cómo logro consumir más frutas y vegetales?

Pruebe estos consejos útiles:

- En cada comida, intente llenar al menos la mitad de su plato con frutas y vegetales ricos en nutrientes.
- Cuando coma un aperitivo entre las comidas, elija una porción de fruta fresca o vegetales con alguna salsa.
- Haga que el plato principal sea una ensalada.

Para obtener más información sobre qué frutas y vegetales tienen ciertos beneficios, puede entrar al sitio web choosemyplate.gov/multilanguage-spanish.



Our Notice of Privacy Practices

This type of notice explains how medical information about you may be used and disclosed by Amerigroup Iowa, Inc. 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 the customer service number on the back of your ID card or go online to www.myamerigroup.com/IA.

Nuestro aviso de prácticas de privacidad

Este tipo de notificación explica cómo Amerigroup Iowa, Inc. puede utilizar y divulgar su información médica. También le informa cómo acceder a esta información. El aviso cumple con las normas de privacidad establecidas por la Ley de Responsabilidad y Transferibilidad de Seguros Médicos (HIPAA). Si desea una copia del Aviso de prácticas de privacidad, llame a Servicios al Miembro, al número de teléfono que figura al dorso de su tarjeta de identificación, o visite www.myamerigroup.com/IA.

What are some things you can do to help prevent the flu from spreading?

I will:



- Get a flu vaccine at or before the beginning of flu season.



- Avoid close contact with those who have the flu whenever possible.



- Wash my hands often with soap and water.



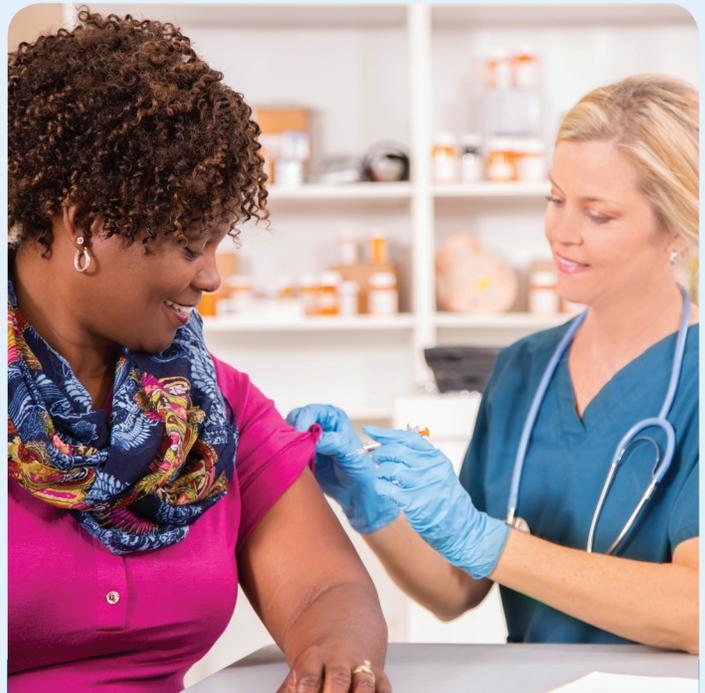
- Cover my nose and mouth with a tissue when coughing or sneezing.



- Avoid touching my eyes, nose and mouth.

Answer: All the above

For more information on the flu and its activity in your area, reach out to your PCP or visit the CDC website at www.cdc.gov/flu.



Flu shots

WHAT?

The Centers for Disease Control and Prevention (CDC) recommends everyone **6 months of age and older** get an injectable flu vaccine. If you're an adult 65 years or older, talk with your provider about getting a pneumonia vaccine as well.

WHEN?

The flu season usually peaks in **January** so getting a flu shot as soon as the vaccine becomes available in the fall allows your body time to develop the necessary antibodies to protect against the flu before it reaches your community.

WHERE?

- ✓ Your PCP
- ✓ Any of our network pharmacies if you're age 21 or older
- ✓ Your local health department

Preparémonos para estar saludables

durante la temporada de gripe



La gripe (influenza) es una infección viral que habitualmente aparece de repente y sin enfermedades previas. Algunos de los síntomas que deben tenerse en cuenta son la fiebre, el dolor en el cuerpo, el dolor de cabeza, la tos seca y la fatiga inusual. En general, la peor parte de la enfermedad dura 3 o 4 días, pero puede llevar hasta dos semanas volver a sentirse bien.

Como es un virus, los antibióticos no surten efecto. A menudo, es mejor tratarla en casa, con hidratación y reposo. Si los síntomas continúan o empeoran, llame a su proveedor de cuidado primario (PCP) de inmediato. Si no puede comunicarse con el PCP, vaya a una unidad de cuidado de urgencia o a una sala de emergencias.

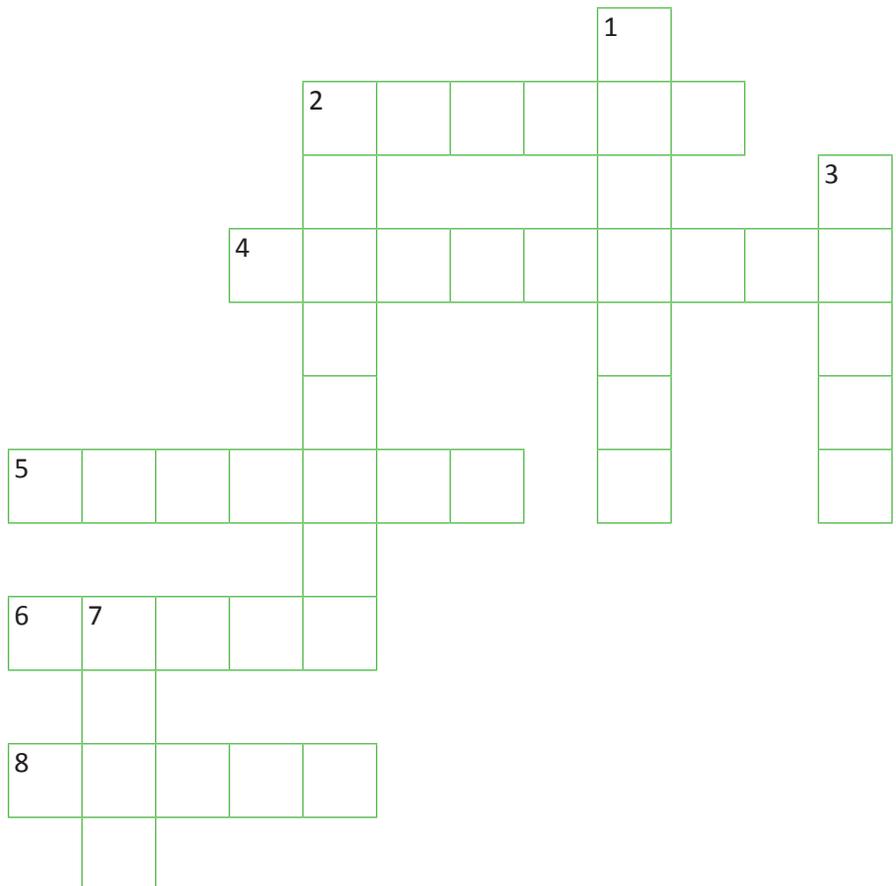
¿Cómo puede prepararse para la temporada de gripe y mantenerse sano?
Aquí tiene un crucigrama divertido para empezar:

Horizontales

2. Reduce el riesgo de que se contagie la gripe todos los años
4. Esta persona puede responder sus preguntas sobre la gripe y la vacuna
5. Síntomas similares a la gripe pero más leves
6. Lavárselas ayuda a minimizar que se contagie la gripe
8. Manera en que el cuerpo descansa y se recupera

Verticales

1. Mantenerse alejado de las personas que están así ayuda a prevenir el contagio de la gripe
2. Proveen vitaminas y nutrientes para fortalecer el sistema inmunológico
3. Infección viral cuyos síntomas son fiebre, dolor en el cuerpo, dolor de cabeza, tos seca y dolor de garganta
7. Beber más cantidad de esto ayuda a hidratar el cuerpo



Respuestas del crucigrama:
Horizontales: 2. Vacuna 4. Proveedor 5. Restrió 6. Manos 8. Sueño
Verticales: 1. Enfermo 2. Verduras 3. Gripe 7. Agua

¿Qué puede hacer para prevenir el contagio de la gripe?



Haré lo siguiente:

Vacunarme contra la gripe antes de la temporada de gripe o al comenzar esta.



Evitar el contacto cercano con personas engripadas, siempre que sea posible.



Lavarme las manos con agua y jabón con frecuencia.



Cubrirme la nariz y la boca con un pañuelo de papel al toser o estornudar.



Evitar tocarme los ojos, la nariz y la boca.

Respuesta: Todas las anteriores

Para obtener más información sobre la gripe y cómo se expande en su área, consulte a su PCP o visite el sitio web de los CDC, www.cdc.gov/flu.



Vacunas antigripales

¿Qué?

Los Centers for Disease Control and Prevention (CDC) recomiendan que **todas las personas a partir de los 6 meses** de vida reciban una vacuna inyectable contra la gripe. Si usted tiene 65 años o más, consulte a su proveedor si debe colocarse también la vacuna contra la neumonía.

¿Cuándo?

Generalmente, la temporada de gripe alcanza su pico en **enero**, de modo que colocarse la vacuna antigripal tan pronto como esté disponible en el otoño le da tiempo a su cuerpo para que desarrolle los anticuerpos necesarios para protegerlo contra la gripe antes de que esta se extienda en su comunidad.

¿Dónde?

- ✓ Su PCP
- ✓ Cualquiera de las farmacias de la red si tiene 21 años o más
- ✓ Su departamento de salud local

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 1-800-600-4441 (TTY 711).

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: 1-800-600-4441 (TTY 711)

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

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. O bien, puede llamar a nuestro Coordinador de derechos civiles al 1-800-600-4441 (TTY 711).

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: 1-800-600-4441 (TTY 711)

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.

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 and others involved in UM decisions do not get any reward for limiting or denying care. When we hire, promote or fire providers or staff, it isn't based on their likelihood to deny benefits.

Cómo tomar decisiones sobre los cuidados y los servicios

Algunas veces, debemos tomar decisiones sobre cómo cubrir el cuidado y los servicios. Esto se denomina Administración de utilización (UM). Nuestro proceso de UM se basa en los estándares del National Committee for Quality Assurance (NCQA). Todas las decisiones de UM se basan únicamente en las necesidades médicas y los beneficios actuales. Lo hacemos a fin de obtener los mejores resultados posibles para la salud de nuestros miembros. Además, no les pedimos a nuestros proveedores que hagan un menor uso de los servicios, ni los alentamos a hacerlo. Tampoco creamos barreras para impedir que los miembros accedan al cuidado de la salud. Los proveedores y otras personas implicadas en las decisiones de UM no reciben ningún tipo de recompensa por limitar o denegar cuidados. Cuando contratamos, ascendemos o despedimos a proveedores o miembros del personal, no lo hacemos en función de la probabilidad de que denieguen beneficios.

Miembro en primer plano

El futuro parece brillante para **Jasmine**, que acudió a Amerigroup como una joven madre embarazada de un pequeño pueblo en el noroeste de Iowa.

La administradora de casos de Jasmine en Amerigroup era una enfermera obstetra que ayuda a las miembros a cuidar su salud durante el embarazo. Jasmine también pensaba en cómo mantener a su bebé después del parto. Le pidió a su administradora de casos información sobre recursos de capacitación laboral.



Una especialista en extensión laboral del equipo de cuidado de Amerigroup se reunió con Jasmine en persona. Ella se enteró de que Jasmine había dejado la escuela secundaria para dar una mano con las necesidades básicas de la casa. Sin un diploma, le preocupaba mucho cómo podría mantener económicamente a su nuevo bebé. Su sueño como profesional era trabajar en el campo de la salud, pero no podía ver cómo iba a hacer que eso sea posible.

La especialista laboral mencionó un programa de Job Corps en un campus universitario cercano. Jasmine podía vivir en un dormitorio universitario, terminar la escuela secundaria y, con el tiempo, convertirse en auxiliar de enfermería certificada o técnica farmacéutica. No tendría que pagar nada para la inscripción ni para el alojamiento y comida.

Todo comenzó con un plan. Jasmine obtuvo su diploma de la escuela secundaria y ahora se encuentra trabajando para recibir una certificación de auxiliar de enfermería certificada, y el objetivo profesional es convertirse en enfermera registrada.



Do you need help with your health care, talking with us or reading what we send you? We provide our materials in other languages and formats at no cost to you. Call us toll free at 1-800-600-4441 (TTY 711).

¿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).





An Anthem Company

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



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

Inside | Managing your medication | **Adentro** | Administración de medicamentos

Member spotlight

The future is looking bright for **Jasmine** who turned to Amerigroup as a young, pregnant mother from a small town in northwest Iowa.

Jasmine's case manager at Amerigroup was an obstetrics nurse who helps members stay healthy during pregnancy. Jasmine was also thinking about how to provide for her baby after the delivery. She asked her case manager about job training resources.



An employment outreach specialist on the Amerigroup care team met with Jasmine in person. She learned that Jasmine had dropped out of high school to help with basic needs around the house. With no diploma, she was very worried about how she could provide

financially for her new baby. Her career dream was to work in the medical field, but she couldn't see how that would ever be possible.

The employment specialist mentioned a Job Corps program on a nearby college campus. Jasmine could live in a dorm, finish high school and eventually become a certified nurse's aide or pharmacy technician. There would be no cost to enroll and no cost for room and board.

It all started with a plan. Jasmine earned her high school diploma and is now working toward a certified nurse's aide certification, with a career goal of becoming a registered nurse.

