

# Make Health Happen

## Seamos saludables



Vol. 1 • 2015

### Website redesign with you in mind!

What would you like to know about being healthier or managing a health condition?

Check out what's new at [www.myamerigroup.com/TX](http://www.myamerigroup.com/TX).

Our new Health and Wellness section is filled with:

- **Interactive tools** – such as a body mass index (BMI) calculator or a quiz to see if you're ready to stop smoking.
- **Easy-to-read articles** – on topics like identifying your asthma triggers and living with a heart condition.
- **Useful apps** – to help you track your progress and reach your health goals.
- **Helpful resources** – linking you to other sites where you can learn even more and find support in your community.

Visit one of our Health Centers. Search the Health A-Z library. Download a useful smartphone App. Log in today to [www.myamerigroup.com/tx/pages/healthwellness.aspx#overview](http://www.myamerigroup.com/tx/pages/healthwellness.aspx#overview) or scan this image with your smartphone.



See how we've designed our site with you and your health and wellness in mind.

### ¡Nuevo diseño del sitio web pensando en usted!

¿Qué le gustaría saber acerca de gozar de mejor salud o cómo controlarse una afección de salud?

Lea sobre las novedades en [www.myamerigroup.com/TX](http://www.myamerigroup.com/TX).

Nuestra nueva sección de Salud y Bienestar está repleta de:

- **Herramientas interactivas** – como una calculadora del índice de masa corporal (IMC) o una prueba para ver si está listo para dejar de fumar.
- **Artículos de fácil lectura** – sobre temas como la identificación de los factores desencadenantes del asma y cómo vivir con una enfermedad del corazón.
- **Aplicaciones útiles** – para ayudarle a seguir su progreso y alcanzar sus metas de salud.
- **Recursos útiles** – que lo llevan a otros sitios web donde puede aprender aún más y encontrar apoyo en su comunidad.

Visite uno de nuestros centros de salud. Haga consultas en la biblioteca de la Salud de la A a la Z. Descargue una útil aplicación para teléfonos inteligentes. Inicie sesión hoy mismo en [www.myamerigroup.com/tx/pages/healthwellness.aspx#overview](http://www.myamerigroup.com/tx/pages/healthwellness.aspx#overview) o escanee esta imagen con su teléfono inteligente.

Vea cómo hemos diseñado nuestro sitio web pensando en usted y su salud y bienestar.

INSIDE:  
Stay ahead of the flu

ADENTRO:  
Adelántese a la gripe



Member Services  
1-800-600-4441  
TTY 711

Amerigroup On Call/  
24-hour Nurse HelpLine  
1-866-864-2544

.....  
Servicios al Miembro  
1-800-600-4441  
TTY 711

Amerigroup On Call/  
24-hour Nurse HelpLine  
(Línea de Ayuda de  
Enfermería de 24 horas)  
1-866-864-2545



[www.myamerigroup.com/tx](http://www.myamerigroup.com/tx)

# What is Texas Health Steps?



Texas Health Steps is the Medicaid health program that gives your child medical and dental checkups from birth to 20 years old.

## How and when do I get medical checkups for my child?

The first well-child checkup happens in the hospital right after your baby is born. The next six checkups will take place at the office of your child's doctor. Taking your child for a checkup even when your child isn't sick gives your child's doctor a chance to check your child's growth and development.



### Schedule for my child's well-child checkups and immunizations

- Up to 5 days old.
- 2 weeks old.
- 2 months old.
- 4 months old.
- 6 months old.
- 9 months old.
- 12 months old.
- 15 months old.
- 18 months old.
- 2 years old.
- 2 1/2 years old.
- Ages 3-20 (once a year).

### How do I get dental care service for my child?

Your child's Medicaid or CHIP dental plan provides dental services which include helping prevent tooth decay and fixing dental problems. Call your child's Medicaid or CHIP dental plan to learn more.

- DentaQuest **1-800-516-0165 (Medicaid); 1-800-508-6775 (CHIP)**
- MCNA Dental **1-800-494-6262**

Amerigroup covers emergency dental services. This includes anesthesia and other dental services provided in a hospital, doctor's office or urgent care center.



# ¿Qué es Texas Health Steps?

Texas Health Steps es el programa de salud de Medicaid que le da a su hijo exámenes médicos y dentales desde el nacimiento hasta los 20 años de edad.

## ¿Cómo y cuándo son los chequeos médicos para mi hijo?

El primer chequeo médico de rutina se hace en el hospital, justo después de que nace el bebé. Los siguientes seis chequeos tienen lugar en el consultorio del doctor de su hijo. Llevar a su hijo a un chequeo, aunque no esté enfermo, le da al doctor la oportunidad de comprobar el crecimiento y desarrollo de su hijo.

### Calendario de chequeos de rutina y vacunas para mi hijo

- Hasta 5 días de edad.
- 2 semanas de edad.
- 2 meses de edad.
- 4 meses de edad.
- 6 meses de edad.
- 9 meses de edad.
- 12 meses de edad.
- 15 meses de edad.
- 18 meses de edad.
- 2 años de edad.
- 2 1/2 años de edad.
- De 3 a 20 años de edad (una vez cada año).

### ¿Cómo obtengo servicios de atención dental para mi hijo?

Medicaid o el plan dental CHIP de su hijo presta los servicios dentales, los cuales incluyen ayudar a prevenir las caries dentales y resolver los problemas dentales. Llame a Medicaid o al plan dental CHIP de su hijo para obtener más información.

- DentaQuest **1-800-516-0165 (Medicaid); 1-800-508-6775 (CHIP)**
- MCNA Dental **1-800-494-6262**

Amerigroup cubre los servicios dentales de emergencia. Esto incluye la anestesia y otros servicios dentales prestados en un hospital, consultorio médico o centro de atención de urgencia.



# Stay ahead of the flu

Protecting yourself from the flu is easy. As an Amerigroup member, you can get a flu shot:



From your primary care provider (PCP).



At one of our network pharmacies if you're age 18 or older.



At your local health department.

The Centers for Disease Control and Prevention (CDC) want everyone ages 6 months and older to receive the flu vaccine each year. **What are you likely to experience if you get the flu? What can you do to help stay healthy during flu season?**

## If you get the flu, you may:

- Feel bad for several days.
- Run a high fever.
- Have aches and pains.
- Develop complications that can lead to more serious illness, hospitalization or even death.
- Pass the flu onto other family members who may be more likely to get very sick.

## You can protect yourself from the flu by:

- Getting a flu shot each year, which is the single best way to prevent infection.
- Washing your hands often.
- Avoiding people that have the flu.
- Eating healthy foods.
- Drinking plenty of water.
- Getting enough sleep.

Seasonal flu may strike anywhere at any time. You can stay ahead of the virus by protecting yourself with the flu vaccine. Children and those people age 65 or older are usually most at risk.

How can you find out how active the flu is in your state or your city?

Go online to [www.cdc.gov/flu](http://www.cdc.gov/flu) or scan this image with your smartphone.



# Adelántese a la gripe

Es fácil protegerse de la gripe. Como miembro de Amerigroup, puede obtener la vacuna contra la gripe:



A través de su proveedor de atención primaria (PCP).



En una de nuestras farmacias de la red, si usted es mayor de 18 años de edad.



En el departamento de salud.

Los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC) quieren que toda persona de 6 meses de edad en adelante reciba la vacuna contra la gripe. **¿Qué es lo que probablemente le pasará si le da la gripe? ¿Qué puede hacer usted para conservar la salud durante la temporada de la gripe?**

¿Cómo puede averiguar qué tan activa está la gripe en su estado o su ciudad?

Inicie sesión en [www.cdc.gov/flu](http://www.cdc.gov/flu) o escanee esta imagen con su teléfono inteligente.

## Si le da gripe podría:

- Sentirse mal durante varios días.
- Tener fiebre alta.
- Tener achaques y dolores.
- Sufrir complicaciones que pueden dar lugar a problemas más graves como enfermedad, hospitalización o incluso la muerte.
- Contagiar la gripe a otros miembros de la familia que pueden ser más propensos a enfermarse gravemente.

## Para protegerse de la gripe puede:

- Ponerse la vacuna contra la gripe cada año, que es la mejor manera de prevenir la infección.
- Lavarse las manos con frecuencia.
- Evitar a quienes tienen la gripe.
- Consumir alimentos saludables.
- Beber bastante agua.
- Dormir lo suficiente.

La gripe estacional puede atacar en cualquier lugar y en cualquier momento. Puede mantenerse a la vanguardia del virus protegiéndose con la vacuna contra la gripe. Los niños y las personas mayores de 65 años por lo general corren mayor riesgo.

# What do you want to know about us?

When you have questions about how our health plan works, your benefits, how we protect your privacy and make decisions about coverage or any other questions, there are three easy ways to get the answers:

1. Go online to [www.myamerigroup.com/TX](http://www.myamerigroup.com/TX).
2. Look in your member handbook.
3. Call us at the number shown on your member ID card.

**Just choose one of the steps above to access information on:**

- Our Notice of Privacy Practices and how to get a printed copy of it, along with your rights and responsibilities as an Amerigroup member.
- Our Quality Improvement program and what we're doing to improve the benefits and services we offer.
- Free case management services to help you manage a serious health condition. You or your caregiver can self-refer, or your doctor can refer you.
- Finding a primary care provider (PCP), specialist, behavioral health provider, hospital or pharmacy in the Amerigroup network.
- The process and forms needed for filing a complaint or appealing a decision.
- The professional qualifications of our network providers.
- Your benefits with a list of covered and non-covered services, including those obtained outside the health plan service area.
- How to see your PCP and get care.
- What to do when you are out of your plan's service area.
- How to access emergency care and 911 services.
- How to get care after normal office hours.
- How we stay on top of new medical treatments and procedures and update or create health policies as needed.
- Your pharmacy benefits, our preferred drug list and network pharmacies.
- What to do if you get a bill from your doctor.
- How to get information or help in another language.



# ¿Qué quiere saber sobre nosotros?

Cuando tiene preguntas acerca de cómo funciona nuestro plan de seguro médico, sus beneficios, cómo protegemos su privacidad y cómo tomamos decisiones sobre la cobertura o cualquier otra pregunta, hay tres maneras fáciles de obtener las respuestas:

1. Vaya a [www.myamerigroup.com/TX](http://www.myamerigroup.com/TX).
2. Consulte su manual para miembros.
3. Llámenos al número telefónico que se indica en su tarjeta de miembro.

**Con cualquiera de los pasos indicados arriba tendrá acceso a información sobre:**

- Nuestro aviso de prácticas de privacidad y cómo obtener una copia impresa del mismo, junto con sus derechos y obligaciones como miembro de Amerigroup.
- Nuestro programa de mejoramiento de calidad y lo que estamos haciendo para mejorar los beneficios y servicios que ofrecemos.
- Servicios gratuitos de administración de casos para ayudarle a manejar un problema de salud grave. Usted o su cuidador puede acudir por su cuenta o por recomendación de su doctor.
- Cómo encontrar un proveedor de atención primaria (PCP), especialista, proveedor de atención mental, hospital o farmacia de la red de Amerigroup.
- El proceso y los formularios necesarios para presentar una queja o apelar una decisión.
- Las cualificaciones profesionales de nuestros proveedores de la red.
- Sus beneficios, con una lista de los servicios cubiertos y no cubiertos, incluidos aquellos recibidos fuera del área de servicio del plan de seguro médico.
- Cómo ver a su PCP y recibir atención médica.
- Qué hacer cuando se encuentra fuera del área de servicio de su plan.
- Cómo obtener atención de emergencia y servicios de 911.
- Cómo obtener atención después de horas hábiles.
- Cómo nos mantenemos al tanto de los tratamientos y procedimientos médicos nuevos y cómo actualizamos o creamos políticas de salud, según corresponda.
- Sus beneficios de farmacia, nuestra lista de medicamentos preferidos y farmacias de la red.
- Qué hacer si su doctor le envía una cuenta.
- Cómo obtener información en otro idioma.

## Buckle up!

What can you do to protect your family when you're on the road? Put a check next to the steps you take or will take to make car rides safer:

- Buckle up your kids every time, even if you're just going around the corner.
- Make sure your child's car seat is the right size and installed properly.
- Have children ride in the back seat at least through age 12.

For details about finding the right car seat for your child's age and size, visit [www.safercar.gov/parents/index.htm](http://www.safercar.gov/parents/index.htm). Then click on "Car Seats" under the "Explore" heading.



## ¡Abrochese el cinturón de seguridad!

¿Qué puede hacer para proteger a su familia cuando están en el auto? Ponga una marca junto a las medidas que toma o que tomará para que los viajes en auto sean más seguros:

- Abrocharle el cinturón de seguridad a sus hijos, aunque tan sólo vayan a la vuelta de la esquina.
- Revisar que el asiento de seguridad sea del tamaño correcto y que esté instalado debidamente.
- Que los niños viajen en el asiento de atrás por lo menos hasta los 12 años de edad.

Para obtener más detalles sobre cómo encontrar el asiento de seguridad adecuado para la edad y talla de su hijo, visite [www.safercar.gov/parents/index.htm](http://www.safercar.gov/parents/index.htm). Luego haga clic en "Car Seats" bajo el encabezado "Explore".

## 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 do not get any reward for limiting or denying care. And when we decide to hire, promote or fire providers or staff, we don't base it on whether or not we think they might deny benefits.

## La toma de decisiones sobre atención médica y servicios

A veces, tenemos que tomar decisiones acerca de cómo cubrimos la atención médica y los servicios. A esto se le llama Administración de la utilización (en inglés se abrevia UM). Nuestro proceso de UM se basa en las normas de la Comisión Nacional de Aseguramiento de la Calidad (National Committee for Quality Assurance, NCQA). Todas las decisiones de la UM se basan solamente en las necesidades médicas y los beneficios actuales. Esto lo hacemos para que nuestros miembros obtengan los mejores resultados posibles de salud. Tampoco pedimos ni alentamos a los proveedores de servicios que utilicen menos servicios. Y no creamos barreras para la obtención de servicios de atención médica. Los proveedores no reciben ninguna recompensa por limitar o negar atención médica. Y cuando decidimos contratar, promover o despedir a proveedores o personal, nuestra decisión no tiene que ver con que pensemos o no pensemos que la persona podría negar beneficios.

## Our Notice of Privacy Practices

This type of notice explains how medical information about you may be used and disclosed by Amerigroup. 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 Member Services at 1-800-600-4441 (TTY 711) or go online to [www.myamerigroup.com/TX](http://www.myamerigroup.com/TX).

## Nuestro aviso sobre las prácticas de privacidad

Este tipo de aviso explica de qué manera Amerigroup puede utilizar y divulgar su información médica. También le explica cómo puede consultar esa información. El aviso observa los reglamentos de privacidad dispuestos por la Ley de Transferibilidad y Responsabilidad del Seguro Médico (Health Insurance Portability and Accountability Act, HIPAA). Si desea una copia de nuestras Prácticas de privacidad, llame a Servicios al Miembro al 1-800-600-4441 (TTY 711) o visite [www.myamerigroup.com/TX](http://www.myamerigroup.com/TX).



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

## More reasons to go online

By registering on the member website, you can also:

- Change your primary care provider (if it applies to your health plan).
- Order a new member ID card.



If you do not have access to the Internet, cannot find the information you're looking for or need a paper copy of any of our latest notices, **please call Member Services at 1-800-600-4441 (TTY 711).**

## Más razones para visitar nuestro sitio web

Al registrarse en el sitio web para miembros, también podrá:

- Cambiar su proveedor de atención primaria (si lo permite su plan de seguro médico).
- Solicitar una nueva tarjeta de identificación de miembro.

Si no tiene acceso a la Internet o no puede encontrar la información que busca o si necesita una copia impresa de cualquiera de nuestros avisos recientes, por favor, **llame a Servicios al Miembro al 1-800-600-4441 (TTY 711).**

## Important member information

The member handbook for your plan is full of important information that will help you access all your benefits. Be sure to review the section on rights and responsibilities. The current handbook, as well as your member rights and responsibilities, is always available online at [www.myamerigroup.com/TX](http://www.myamerigroup.com/TX). You can also call Member Services at 1-800-600-4441 (TTY 711) and request that a copy be mailed to you.

If you have any questions about member or caregiver referrals to case management, please contact Member Services.

To access our most up-to-date provider directories, go online to [www.myamerigroup.com/TX](http://www.myamerigroup.com/TX). If you need help finding a provider, call Member Services.

*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. ©2015. All rights reserved. Printed in the USA.

Amerigroup members in the Medicaid Rural Service Area are served by Amerigroup Insurance Company; all other Amerigroup members in Texas are served by Amerigroup Texas, Inc.

## Información importante para el miembro

El manual para miembros de su plan está repleto de información importante que le ayudará a tener acceso a todos sus beneficios. Asegúrese de repasar la sección sobre derechos y obligaciones. El manual actual, así como sus derechos y obligaciones como miembro, siempre se pueden consultar en línea en [www.myamerigroup.com/TX](http://www.myamerigroup.com/TX). También puede llamar a Servicios al Miembro al 1-800-600-4441 (TTY 711) y pedir que le envíen una copia por correo.

Si tiene alguna pregunta acerca de remisiones a administración de casos para miembros o cuidadores, comuníquese con Servicios al Miembro.

Para consultar los directorios de proveedores más actualizados, visite [www.myamerigroup.com/TX](http://www.myamerigroup.com/TX). Si necesita ayuda para encontrar a un proveedor, llame a Servicios al Miembro.

Amerigroup publica *Seamos saludables* para proporcionar información. No es una manera de proporcionar consejo médico personal. Los consejos médicos deben provenir directamente de su doctor. © 2015. Todos los derechos reservados. Impreso en EE.UU.

Los miembros de Amerigroup que se encuentran en el Área de Servicio Rural de Medicaid (Rural Service Area) obtienen sus servicios por medio de Amerigroup Insurance Company; todos los demás miembros de Amerigroup en Texas reciben sus servicios por medio de Amerigroup Texas, Inc.