

Make Health HAPPEN SEAMOS Saludables

Vol. 1, 2016 | www.myamergroup.com/tx



Make Health HAPPEN SEAMOS saludables

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 the phone number listed on your ID card or go online to www.myamergroup.com/tx.

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.
©2016. All rights reserved. *Printed in the USA.*

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

Nuestro aviso de prácticas de privacidad

Este tipo de aviso explica de qué manera Amerigroup puede utilizar y divulgar la información médica de usted. También explica cómo puede usted tener acceso a 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 nuestro Aviso de Prácticas de Privacidad, llame a Servicios al Miembro al número indicado en su tarjeta de identificación o visite www.myamergroup.com/tx.

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.
©2016. Todos los derechos reservados. Impreso en EE.UU.

Los miembros de Amerigroup en el Área de Servicio Rural de Medicaid y el programa STAR Kids son atendidos por Amerigroup Insurance Company. Todos los otros miembros de Amerigroup en Texas son atendidos por Amerigroup Texas, Inc.

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.myamergroup.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 <https://www.myamergroup.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.myamergroup.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 ayudarlo 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 una sesión hoy mismo en <https://www.myamergroup.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.



Member Services or 24-hour Nurse HelpLine: Call toll free at the number on your ID card.

Servicios al Miembro o Línea de Ayuda de Enfermería de 24 horas (Nurse HelpLine): Llame gratis al número indicado en su tarjeta de identificación.

What is Texas Health Steps?

Texas Health Steps is the Medicaid health care program that gives your child medical and dental checkups from birth through 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 rest of the checkups will take place at the office of your child's doctor.

Taking your child for a checkup gives your child's doctor a chance to check your child's growth and development, even when your child isn't sick.

If you enroll your child in the Healthy Rewards Program, you can earn rewards just for getting Texas Health Steps checkups.

Enroll today by calling 1-877-868-2004 (TTY 711) or by visiting www.myamerigroup.com/HealthyRewards.



How do I get dental care services 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.

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
- 2½ years old
- Ages 3-20 (once a year)



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 atención médica 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.

El resto de los chequeos se harán en el consultorio del doctor de su hijo.

Llevar a su hijo a un chequeo es una oportunidad para que el doctor revise el crecimiento y desarrollo de su hijo, incluso cuando su hijo no está enfermo.

Si inscribe a su hijo en el programa de recompensas saludables, Healthy Rewards, puede ganar recompensas tan sólo por ir a los chequeos de Texas Health Steps Checkups.

Inscríballo hoy llamando al 1-877-868-2004 (TTY 711) o visitando www.myamerigroup.com/HealthyRewards.



¿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.

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
- 2½ años de edad
- De 3 a 20 años de edad (una vez cada año)



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.

Beating the flu — the basics

Did you know you can **prepare now** to stay healthy during flu season?



Help keep the flu away with these basic tips:

- Get your flu shot each year.
- Wash hands often.
- Avoid those who have the flu.
- Eat well.
- Drink more water.
- Get enough sleep.

You can get your flu shot and more information from:

- Your primary care provider (PCP).
- Any of our network pharmacies if you're age 18 years or older.
- Your local health department.

How active is the flu in your state or city?

Visit cdc.gov/flu/weekly/fluactivitysurv.htm or scan this image with your smartphone.



Sources:
Centers for Disease Control and Prevention, cdc.gov/mmwr/volumes/65/wr/mm6522a3.htm?s_cid=mm6522a3_w.
Centers for Disease Control and Prevention, cdc.gov/flu/professionals/vaccination/effectivenessqa.htm.

According to the Centers for Disease Control and Prevention (CDC), **everyone six months of age and older should receive the flu vaccine each year.**

Cómo superar la gripe — lo esencial

¿Sabía que se puede **preparar desde ahora** para conservar la salud durante la temporada de gripe?



Ayude a prevenir la gripe con estos consejos básicos:

- Vaya a que le pongan la vacuna contra la gripe cada año.
- Lávese las manos con frecuencia.
- Evite a quienes tienen gripe.
- Coma bien.
- Beba más agua.
- Duerma lo suficiente.

Puede obtener la vacuna contra la gripe y más información a través de:

- Su proveedor de atención primaria (PCP).
- Cualquiera de nuestras farmacias de la red si tiene 18 años o más de edad.
- El departamento de salud de su localidad.

¿Qué tan activa es la gripe en su estado o ciudad?

Visite cdc.gov/flu/weekly/fluactivitysurv.htm o escanee esta imagen con su teléfono inteligente.



Fuentes:
Centers for Disease Control and Prevention, cdc.gov/mmwr/volumes/65/wr/mm6522a3.htm?s_cid=mm6522a3_w.
Centers for Disease Control and Prevention, cdc.gov/flu/professionals/vaccination/effectivenessqa.htm.

Según los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC), **toda persona de 6 meses de edad y mayor debe vacunarse contra la gripe cada año.**

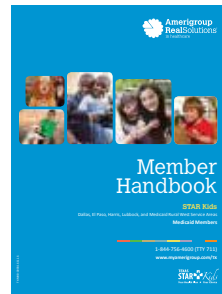
What do you want to know about us?

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 3 easy ways to get the answers:



1

Go online to
www.myamerigroup.com/TX.



2

Look in your
member handbook.



3

Call us at the
Member Services number shown
on your Amerigroup 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.
- Our Cultural Competency program and what we're doing to reduce disparities in health care.
- 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 3 maneras fáciles de obtener las respuestas:



1

Vaya a
www.myamerigroup.com/TX.



2

Consulte su
manual para miembros.



3

Llámenos al número de
Servicios al Miembro que aparece en su
tarjeta de identificación de Amerigroup.

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.
- Nuestro programa de Competencia Cultural y lo que estamos haciendo para reducir las disparidades en la atención médica.
- Servicios gratuitos de administración de casos para ayudarlo 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.



What if your teen has outgrown pediatric care?

As children near adulthood, their health needs start to change. By age 18, it may be time to find a primary care provider (PCP) who treats adults.

If you'd like to change providers, please call the Member Services number shown on your Amerigroup ID card. We will be happy to help you choose a PCP who treats adults. We can also help you transfer your medical records.

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 don't have access to the internet, can't find the information you're looking for, or need a paper copy of any of our latest member notices, please call the Member Services number shown on your Amerigroup ID card.

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. You can also call the Member Services number shown on your Amerigroup ID card 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.



You can search for network providers with our online provider directory tool. Visit www.myamerigroup.com/TX and click on the "Find a Doctor" link to search by provider name or specialty type. We make it easy to find a doctor near you. If you need help finding a doctor or would like a printed directory, call Member Services.

The information in this document is for educational purposes only. It is not to be used as medical advice.



¿Y si su hijo ya está muy grande para la atención pediátrica?

A medida que los niños se aproximan a la edad adulta, sus necesidades de salud empiezan a cambiar. Para cuando cumpla los 18 años de edad, su adolescente probablemente desee que lo atienda un proveedor de atención primaria (PCP) que trata a los adultos.

Si desea cambiar de proveedor, llame al número de teléfono de Servicios al Miembro indicado en su tarjeta de identificación de Amerigroup. Será un placer ayudarle a elegir a un PCP que trata a adultos. También podemos ayudarle a transferir sus expedientes médicos.

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, no puede encontrar la información que busca o necesita una copia impresa de nuestros avisos recientes, por favor, llame al número telefónico de Servicios al Miembro indicado en su tarjeta de ID de miembro.

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. Siempre puede consultar en línea el manual más actualizado, así como los derechos y obligaciones de los miembros

www.myamerigroup.com/TX. También puede llamar a Servicios al Miembro al número indicado en su tarjeta de identificación de Amerigroup y solicitar 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.

Puede usar nuestro directorio de proveedores en línea para buscar proveedores de la red. Visite www.myamerigroup.com/TX y haga clic en el enlace "Encontrar un doctor" para buscar por nombre de proveedor o especialidad. De esta manera es muy fácil encontrar un doctor que le quede cerca. Si necesita ayuda para buscar un doctor o desea un directorio impreso, llame a Servicios al Miembro.

La información contenida en este documento se proporciona sólo con fines educativos. No debe utilizarse como consejo médico.

If you, or someone you’re helping, has questions about Amerigroup, 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, 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

Nếu quý vị, hoặc ai đó quý vị đang trợ giúp, có câu hỏi về Amerigroup 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

如果您或您幫助的人有關於 Amerigroup 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

귀하 또는 귀하가 도움을 주고 있는 다른 사람이 Amerigroup 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

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

اگر آپ، یا جس کسی کی آپ مدد کر رہے ہیں، ان کے پاس Amerigroup کے بارے میں کوئی سوال ہے، تو آپ کو تعاون حاصل کرنے اور کسی بھی قیمت پر معلومات حاصل کرنے کا حق ہے۔ ایک مترجم سے بات چیت کرنے کے لئے، کال کریں 1-800-600-4441 (TTY 711). URDU

Kung may mga katanungan ka, o isang tao na tinutulungan mo tungkol sa Amerigroup, 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

Si vous ou une personne que vous aidez avez des questions sur Amerigroup, 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

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

اگر شما یا کسی که به او کمک می‌کنید در مورد Amerigroup سوالی داشتید، این حق را دارید که کمک و اطلاعات را به زبان خود و به صورت رایگان دریافت کنید. برای صحبت کردن با یک مترجم، با 1-800-600-4441 (TTY 711) تماس بگیرید. PERSIAN

Wenn Sie selbst oder jemand, den Sie unterstützen, Fragen zu Amerigroup 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

જો તમને, અથવા અન્ય કોઈને જેને તમે મદદ કરી રહ્યા હોય, તેને Amerigroup ના વિશે પ્રશ્ન હોય તો, તમને કોઈ પણ ખર્ચ વિના તમારી ભાષામાં મદદ અને માહિતી મેળવવાનો અધિકાર છે. એક દુભાષિયા સાથે વાત કરવા માટે, કોલ કરો 1-800-600-4441 (TTY 711). GUJARATI

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

ご自身またはサポートしている相手の方が Amerigroup についてご質問がある場合は、お使いの言語で無償のサポートおよび情報を受けることができます。通訳へのご連絡は、1-800-600-4441 (TTY 711) までお電話ください。 JAPANESE

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

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 that they might, or we think they might deny or would be likely to deny benefits.

La toma de decisiones sobre atención médica y servicios

A veces debemos tomar decisiones acerca de cómo cubrimos los cuidados 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, ascender o despedir a proveedores o personal, no lo hacemos pensando en que podrían negar o probablemente negarían los beneficios.