Amerigroup
An Anthem Company

Make Health HAPPEN SEAMOS Saludables

Vol. 1, 2017 | www.myamerigroup.com/TX

Prepare now to stay healthy during flu season

Influenza, also known as the flu, can make you feel terrible. But there are things you can do now to help keep the flu away.

Some basic tips:

- Get a flu vaccine, or shot, each year.
- Wash your hands often.
- Stay away from people who have the flu.
- Eat more foods like fruits and vegetables that can help protect you from the flu.
- Drink more water.
- Get more rest.

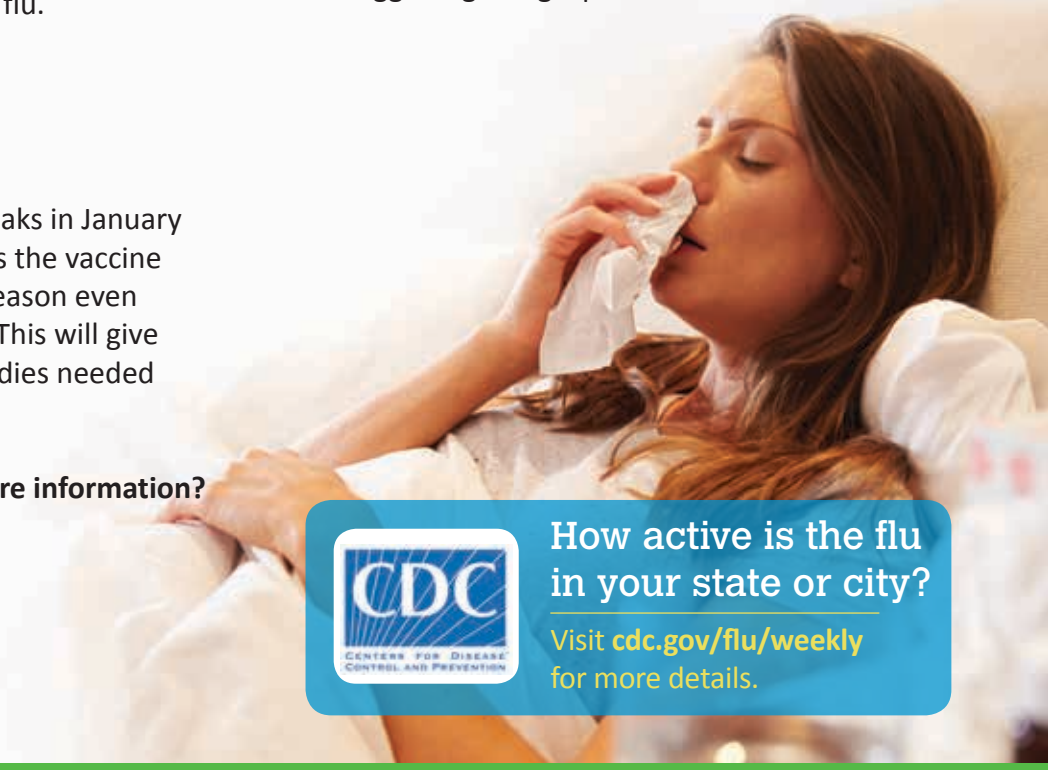
When should you get a flu shot?

Even though the flu season usually peaks in January or later, try to get a flu shot as soon as the vaccine becomes available — before the flu season even begins and reaches your community. This will give your body time to develop the antibodies needed to protect against the flu.

Where can you get a flu shot and more information?

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

The Centers for Disease Control and Prevention (CDC) recommends everyone 6 months and older, especially those at high risk of serious complications from the flu, get a flu shot every year. And if you're age 65 or older, the CDC suggests getting a pneumonia vaccine as well.



CDC
Centers for Disease Control and Prevention

How active is the flu in your state or city?

Visit **cdc.gov/flu/weekly** for more details.

Member Services/24-hour Nurse HelpLine: Please call the number on your member ID card.

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

HTX-NL-0004-17

Prepárese ahora para conservar la salud durante la temporada de gripe

La influenza, también conocida como la gripe, puede hacerlo sentirse muy mal. Pero hay ciertas cosas que usted puede hacer para ayudar a alejar la influenza.

Algunos consejos básicos:

- Vaya todos los años a que le pongan una vacuna contra la gripe.
- Lávese las manos con frecuencia.
- Manténgase alejado de las personas que tienen gripe.
- Coma más alimentos como frutas y verduras que pueden ayudar a proteger de la gripe.
- Beba más agua.
- Descanse más.

¿Cuándo debe vacunarse contra la gripe?

Aunque la temporada de gripe suele llegar a su máximo en enero o después, trate de vacunarse contra la gripe tan pronto como la vacuna esté disponible, antes de que la temporada de gripe empiece y llegue a su comunidad. De esta manera su cuerpo tendrá tiempo para desarrollar los anticuerpos necesarios para protegerse contra la gripe.

¿Dónde puede obtener una vacuna contra la gripe y más información?

- Su proveedor de atención primaria (PCP) o su administrador de casos
- Cualquiera de las farmacias de nuestra red si tiene 18 años o más de edad
- En el departamento de salud de su localidad

Los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC) recomiendan que todas las personas a partir de los 6 meses de edad, especialmente aquellos con alto riesgo de complicaciones graves por la gripe, se vacunen contra la gripe todos los años. Si tiene 65 o más años de edad, los CDC sugieren que también se ponga una vacuna contra la neumonía.

CDC
Centers for Disease Control and Prevention

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

Visite **cdc.gov/flu/weekly** para más detalles.

What is **Texas Health Steps?**

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

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.

Well-child checkup and vaccine schedule

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)

The first well-child checkup happens in the hospital right after your baby is born. The rest of the checkups take place at the doctor's office.

If you join the Healthy Rewards Program, you can earn rewards just for getting Texas Health Steps checkups. Join today by calling **1-877-868-2004 (TTY 711)** or by visiting **www.myamerigroup.com/HealthyRewards.**

This chart can help you keep track of when your child needs a checkup. You can cut it out and use it to remind you when it's time to schedule an appointment.

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 **Member Services** toll free at the number listed on your member ID card. We will be happy to help you choose a PCP who treats adults. We can also help you transfer your medical records.

How do I get dental care **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 the emergency dental services listed in your member handbook. Check your member handbook or call the Member Services number listed on your member ID card to learn more.

¿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.

Llevar a su hijo a un chequeo le da al doctor de su hijo la oportunidad de evaluar el crecimiento y desarrollo de su hijo, incluso cuando su hijo no está enfermo.

Calendario de chequeos médicos infantiles de rutina y vacunas

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)

El primer chequeo médico de rutina se hace en el hospital, justo después de que nace el bebé. El resto de los chequeos se llevan a cabo en el consultorio del doctor.

Si se inscribe en el programa de Healthy Rewards, puede obtener recompensas tan sólo por ir a los chequeos de Texas Health Steps. Inscríbase hoy llamando al **1-877-868-2004 (TTY 711)** o visitando **www.myamerigroup.com/HealthyRewards.**

Esta tabla le puede ayudar a hacer un seguimiento de cuándo su hijo necesita un chequeo. Puede recortarla y usarla para acordarse cuándo es el momento de hacer una cita.

¿Y si su adolescente ya está demasiado grande para ir al pediatra?

Cuando los hijos se acercan a la edad adulta, sus necesidades de salud comienzan a cambiar. A los 18 años puede ser una buena edad para buscar a un proveedor de atención primaria (PCP) que atienda a adultos.

Si desea cambiar de proveedor, llame gratis a **Servicios al Miembro** al número de teléfono indicado en su tarjeta de ID de miembro. Estaremos encantados de ayudarle a elegir a un PCP que trata a los adultos. También podemos ayudarle a transferir sus expedientes médicos.

¿Cómo obtengo 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 enumerados en su manual para miembros. Consulte el manual para miembros o llame al número de Servicios al Miembro que aparece en su tarjeta de identificación de miembro para obtener más información.

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**. 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.

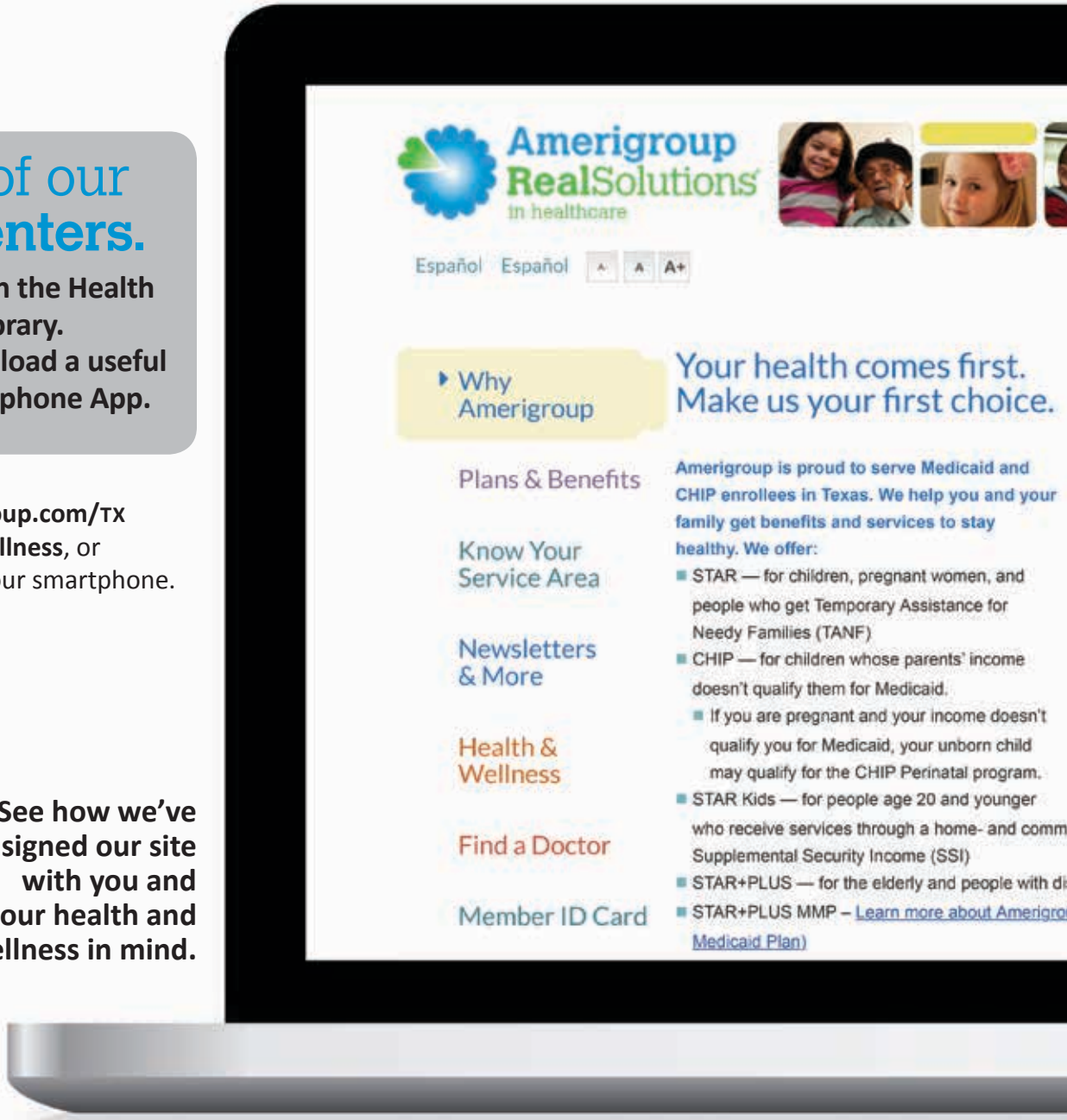
Helpful resources — linking you to other sites where you can learn even more and find support in your community.

Visit one of our **Health Centers.**

Search the Health A-Z library. Download a useful smartphone App.

Visit **www.myamerigroup.com/TX** and go to **Health & Wellness**, 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 pensado 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.** Nuestra nueva sección de Salud y Bienestar está repleta de:

Herramientas interactivas — como una calculadora del índice de masa corporal 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.

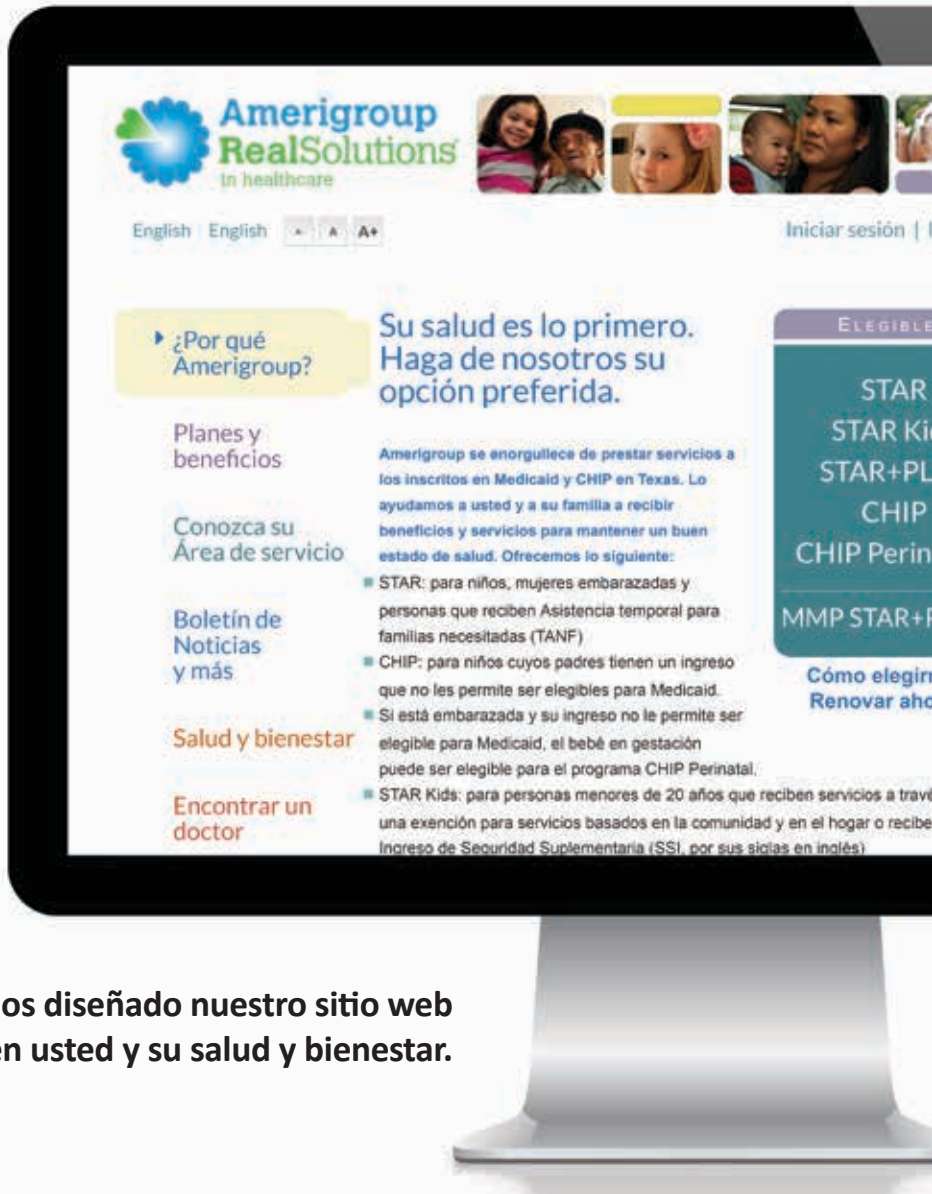
Aplicaciones útiles — para ayudarle a registrar su progreso y alcanzar sus metas de salud.

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.

Visite **www.myamerigroup.com/TX** y vaya a **Health & Wellness (Salud y bienestar)** o escanee esta imagen con su teléfono inteligente.



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

What do you want to know about us?

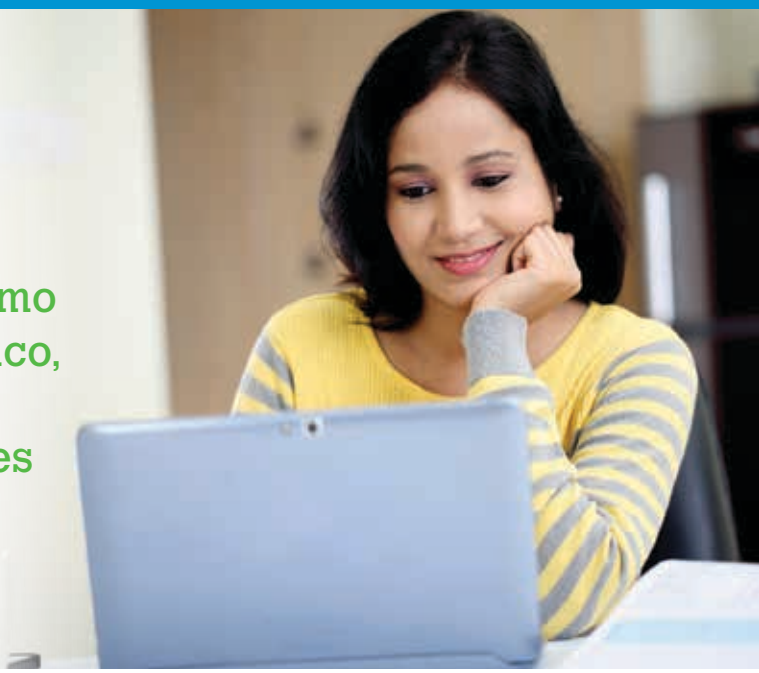
When you have questions about how our health plan works, your benefits, how we protect your privacy and make decisions about coverage or any other questions, there are three easy ways to get the answers:

1. Go online to **www.myamerigroup.com/TX.**
2. Look in your member handbook.
3. Call Member Services 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.
- 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 polices as needed.
- Your pharmacy benefits, the 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.
- Clinical Practice Guidelines and Preventive Health Guidelines.

¿Qué desea saber acerca de nosotros?



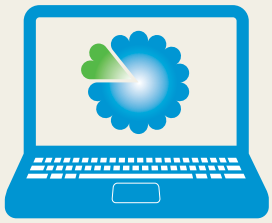
Cuando tiene preguntas acerca de cómo funciona nuestro plan de seguro médico, sus beneficios, cómo protegemos su privacidad y cómo tomamos decisiones sobre la cobertura o cualquier otra pregunta, hay tres maneras fáciles de obtener las respuestas:

1. Vaya a **www.myamerigroup.com/TX.**
2. Consulte su manual para miembros.
3. Llame a Servicios al Miembro al número telefónico que se indica en su tarjeta de ID 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.
- Nuestro programa de Conocimientos Culturales 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 las farmacias de la red.
- Qué hacer si su doctor le envía una cuenta.
- Cómo obtener información en otro idioma.
- Pautas del ejercicio de la medicina y guías de salud preventiva.

More reasons **to go online**



By registering on the member website, you can also:

- Change your primary care provider
- 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 notices, please call Member Services at the number listed on your member ID card.

Más razones para **visitar nuestro sitio web**

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

- Cambiar su proveedor de atención primaria
- 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 al número telefónico indicado en su tarjeta de ID de miembro.

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.

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 the toll-free number on your ID card.

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 número de la línea gratuita que figura en su tarjeta de identificación.

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 số miễn phí ghi trên thẻ ID thành viên của quý vị.

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。如需和口譯員交談，請撥打您 ID 卡上的免費電話號碼。

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. 통역사에게 말하려면 귀하의 ID 카드에 있는 무료 전화번호로 전화하시기 바랍니다.

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 فوري، يُرجى الاتصال بالهاتف المجاني على الرقم الموضح على بطاقة مُعرِّف العضوية الخاصة بك.

ARABIC

اگر آپ، یا جس کسی کی آپ مدد کررہے ہیں، ان کے پاس Amerigroup کےبارے میں کوئی سوال ہے، تو آپ کوتعاون حاصل کرنے اور کسی بھی قیمت پرمعلومات حاصل کرنے کاحق ہے۔ مترجم سے بات کرنے کیلئے اپنے شناختی کارڈ پر موجود ٹول فری نمبر پر کال کریں۔

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. Upang makipag-usap sa isang pasalitang tagasalin, tumawag sa walang bayad na numero sa inyong ID card.

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 numéro sans frais indiqué sur votre carte de membre.

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। एक दुभाषिये से बात करने के लिए, अपने ID कार्ड पर दिए गए टोल फ्री नंबर पर 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 با یک مترجم، با شماره رایگان درج شده در کارت شناسایی خود 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. Um mit einem Dolmetscher zu sprechen, rufen Sie die gebührenfreie Nummer an, die Sie Ihrer Versicherungskarte entnehmen können.

GERMAN

જો તમને, અથવા અન્ય કોઇને જેને તમે મદદ કરી રહ્યા હોય, તેને Amerigroup વિશે પ્રશ્ન હોય તો, તમને કોઇ પણ ખર્ચ વિના તમારી ભાષામાં મદદ અને માહિતી મેળવવાનો અધિકાર છે. દુભાષીયા સાથે વાત કરવા માટે તમારા આઇડી કાર્ડ પર રહેલ ટોલફ્રી નંબર પર ફોન કરશો.

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 по бесплатному телефону, указанному на идентификационной карте.

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。通訳と話すには、IDカードに記載されている無料通話番号にお電話ください。

JAPANESE

ຖ້າທ່ານ ຫຼື ຄົນທີ່ທ່ານກຳລັງໃຫ້ການຊ່ວຍເຫຼືອຢູ່ມີຄຳຖາມກ່ຽວກັບ Amerigroup, ທ່ານມີສິດຂໍເອົາການຊ່ວຍເຫຼືອ ແລະ ຂໍ້ມູນເປັນພາສາຂອງທ່ານໄດ້ ໂດຍບໍ່ມີຄ່າໃຊ້ຈ່າຍ. ເພື່ອລົມກັບຜູ້ແປພາສາ, ໃຫ້ໂທຫາເບີໂທຟຣີທີ່ມີຢູ່ໃນບັດ ID ຂອງທ່ານ.

LAOTIAN

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 Member Services at the number on your 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.

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

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

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.

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

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

Amerigroup
An Anthem Company

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

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.myamerigroup.com/TX.

Nuestro aviso de prácticas de privacidad

Este tipo de aviso explica de qué manera Amerigroup puede utilizar y divulgar su información médica. 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.myamerigroup.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.
©2017. 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.

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. ©2017. 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.

TX-Q3NL-0917 CMAP HTX-NL-0004-17