

# Make Health HAPPEN SEAMOS Saludables



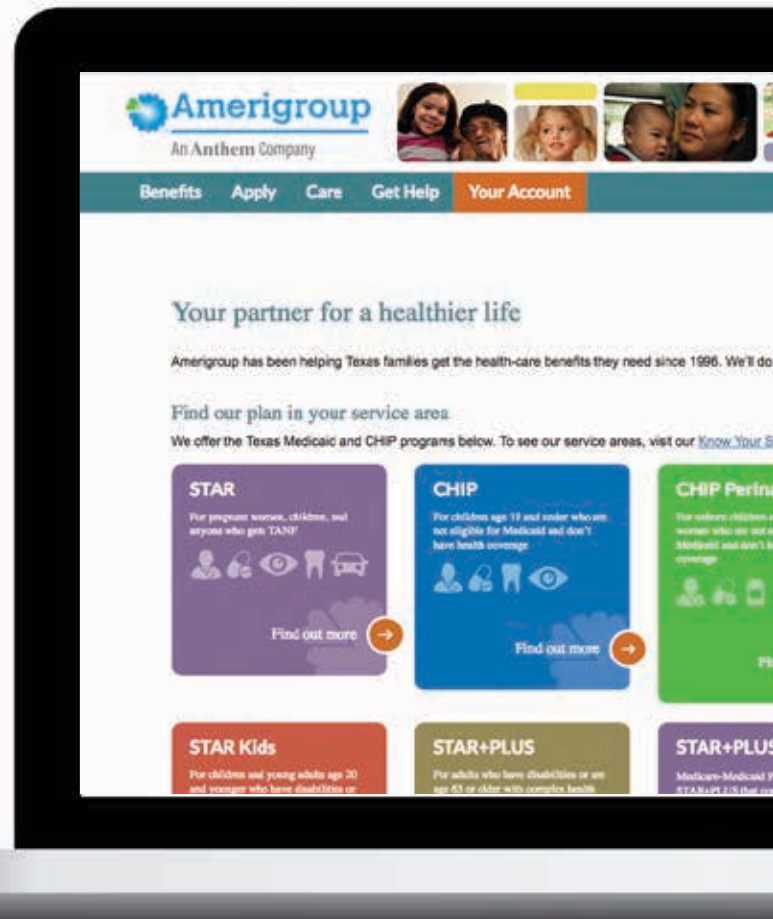
Vol. 1, 2018 | [www.myamerigroup.com/TX](http://www.myamerigroup.com/TX)

## Website redesign with you in mind!

How can we help you reach your wellness goals? Check out what's new at [www.myamerigroup.com/TX](http://www.myamerigroup.com/TX).

Our Health and Wellness section is filled with:

- **Interactive tools** you can use to help calculate your Body Mass Index (BMI) or figure out if you're ready to stop smoking.
- **Easy-to-read articles** on topics like finding your asthma triggers and living well with a heart condition.
- **Useful apps** to help you track your activity and make healthy food choices.
- **Helpful links** to find support online or in your community.



Visit the **Health and Wellness** section to learn more about different health topics at [www.myamerigroup.com/TX](http://www.myamerigroup.com/TX) or scan this image with your smartphone.



Under **Get Help**, select **Health and Wellness**. You can also download useful smartphone apps from the **Useful Apps** page.



**Member Services/24-hour Nurse HelpLine: 1-800-600-4441 (TTY 711)**

**Servicios al Miembro 24-hour Nurse HelpLine (Línea de ayuda de enfermería de 24 horas):**

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

**STAR Kids: 1-844-756-4600 (TTY 711)**

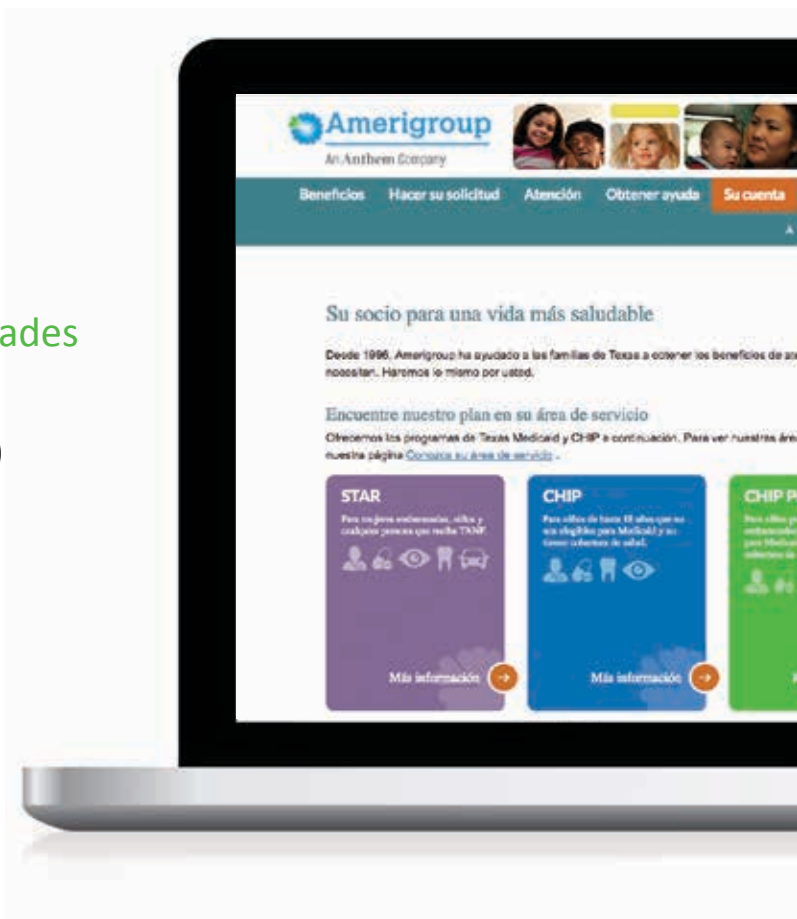
# ¡Rediseñamos nuestro sitio web pensando en usted!

¿Cómo podemos ayudarlo a alcanzar sus objetivos de bienestar? Consulte las novedades en [www.myamerigroup.com/TX](http://www.myamerigroup.com/TX).

Nuestra sección **Health and Wellness** (Salud y bienestar) contiene lo siguiente:

- **Herramientas interactivas** que puede utilizar para calcular su índice de masa corporal (BMI) o determinar si está listo para dejar de fumar.
- **Artículos fáciles de leer** sobre temas como saber cuáles son los desencadenantes del asma y cómo vivir bien con una cardiopatía.
- **Aplicaciones útiles** que lo ayudarán a llevar un registro de sus actividades y a tomar decisiones alimenticias saludables.
- **Enlaces útiles** para encontrar recursos de apoyo en línea o en su comunidad.

Visite la sección **Health and Wellness** (Salud y bienestar) para obtener más información sobre los distintos temas de salud en [www.myamerigroup.com/TX](http://www.myamerigroup.com/TX), o bien escanee la siguiente imagen con su teléfono inteligente.



En la sección **Get Help** (Obtener ayuda), seleccione **Health and Wellness** (Salud y bienestar). También puede descargar aplicaciones útiles para teléfonos inteligentes desde la página **Useful Apps** (Aplicaciones útiles).

## Attention new members:

We want to help you understand your health care.

Many answers to your questions are in your member handbook. Read your handbook to find out:

- How to get health care when your primary care provider's office is closed
- How to set up an appointment with a specialist for you or your child
- How to get a copy of the Amerigroup provider directory



If you didn't get your member handbook, let us know. Or you can find it online at [www.myamerigroup.com/TX](http://www.myamerigroup.com/TX). Just visit the website and select your plan.

If you have questions that aren't answered in the member handbook, please give us a call. You can reach Member Services or our 24-hour Nurse Helpline at the number on your member ID card. If you don't have internet access, can't find what you're looking for, or need a paper copy of our latest notices, we're just a phone call away.

# Learn more about your health plan

Do you have questions about how your health plan works, your benefits, how we protect your privacy, or make decisions about coverage?



**There are 3 easy ways** to get the answers to these questions and more.

**1**

Go online to [www.myamerigroup.com/tx](http://www.myamerigroup.com/tx) and select your plan.

Our new website is mobile-friendly, so you have access when you need it — anytime, anywhere.

**2**

Look up the information in your member handbook.

**3**

Call Member Services at the number on your member ID card.

You can use one of the steps above to **find information about:**



## Benefits and services

- An explanation of your benefits with a list of covered services and information about non-covered services, including those obtained outside the health plan service area
- What to do when you are out of your plan's service area
- How to see your primary care provider and get care
- How to access emergency care and 911 services
- How to get care after normal office hours
- Your pharmacy benefits, the preferred drug list, and network (health plan) pharmacies
- Clinical Practice Guidelines and Preventive Health Guidelines
- 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, specialist, behavioral health provider, hospital, pharmacy, or other provider in the Amerigroup network (health plan)

## Your rights and responsibilities

- Our Notice of Privacy Practices and your rights and responsibilities as an Amerigroup member
- The process and forms needed for filing a complaint or appealing a decision
- What to do if you get a bill from your doctor
- How to get information or help in another language or if you're hearing impaired
- The professional qualifications of our network (health plan) providers

## Ways we're working to improve your health care

- Our Cultural Competency program and what we're doing to reduce gaps in health care
- Our Quality Improvement program and what we're doing to improve the benefits and services we offer
- How we stay on top of new medical treatments and procedures and update or create health policies as needed

# Obtenga más información sobre su plan de salud

¿Tiene alguna pregunta sobre el funcionamiento de su plan de salud, sus beneficios, la manera en que protegemos su privacidad o tomamos decisiones de cobertura? **Hay tres maneras simples** de obtener las respuestas a estas preguntas y muchas más.



**1**

Vaya a [www.myamerigroup.com/tx](http://www.myamerigroup.com/tx) y seleccione su plan.

Nuestro nuevo sitio web es compatible con teléfonos móviles para que pueda acceder a él cuando lo necesite, en cualquier momento y desde cualquier lugar.

**2**

Consulte la información del Manual del miembro.

**3**

Llame a Servicios al Miembro a número indicado en su tarjeta de identificación.

Elija una de las opciones anteriores para **obtener información sobre lo siguiente:**



## Beneficios y servicios

- Una explicación de sus beneficios con una lista de servicios cubiertos e información acerca de servicios no cubiertos, incluidos aquellos recibidos fuera del área de servicio del plan de salud
- Qué hacer cuando se encuentra fuera del área de servicio del plan
- Cómo ver a su proveedor de cuidado primario y obtener cuidados
- Cómo acceder a cuidados de emergencia y servicios del 911
- Cómo obtener cuidados fuera del horario de atención habitual
- Sus beneficios de farmacia, la lista de medicamentos preferidos y las farmacias de la red (del plan de salud)
- Pautas de práctica clínica y pautas de salud preventiva
- Servicios gratuitos de administración de casos para ayudarlo a controlar una afección grave. Usted o su cuidador pueden autoremitirse, o su doctor puede remitirlo.
- Encontrar un proveedor de atención primaria, un especialista, un proveedor de salud del comportamiento, un hospital, una farmacia u otro proveedor de la red de Amerigroup (del plan de salud)

## Sus derechos y responsabilidades

- Nuestro Aviso de prácticas de privacidad y sus derechos y responsabilidades como miembro de Amerigroup
- El proceso y los formularios necesarios para presentar un reclamo o apelar una decisión
- Qué hacer si recibe una factura del médico
- Cómo obtener información o ayuda en otro idioma o para personas con deficiencia auditiva
- La formación profesional de los proveedores de nuestra red (del plan de salud)

## Maneras en las que trabajamos para mejorar el cuidado de su salud

- Nuestro Programa de competencia cultural y lo que hacemos para reducir las deficiencias en el cuidado de la salud
- Nuestro Programa de mejora de la calidad y lo que hacemos para mejorar los beneficios y servicios que ofrecemos
- Cómo nos mantenemos al día con nuevos tratamientos y procedimientos y cómo actualizamos o creamos políticas de salud según sea necesario

# More reasons to go online

When you create an account as an Amerigroup member at [www.myamerigroup.com/TX](http://www.myamerigroup.com/TX), you'll have access to the new secure member area. Once registered, you can easily:

- Change your primary care provider
- Get your member ID card
- Send a private message to the Member Services team about your care or benefits

# Más motivos para usar el sitio web

Al crear una cuenta como miembro de Amerigroup en [www.myamerigroup.com/TX](http://www.myamerigroup.com/TX), tendrá acceso a la nueva área segura para miembros. Luego de registrarse, usted podrá hacer lo siguiente con facilidad:

- Cambiar su proveedor de cuidado primario
- Obtener su tarjeta de identificación de miembro
- Enviar un mensaje privado al equipo de Servicios al Miembro relacionado con su cuidado o sus beneficios



You can always get the latest member handbook, provider directory, and other important information at [www.myamerigroup.com/TX](http://www.myamerigroup.com/TX). Download copies of those materials for free.

Siempre puede obtener el manual del miembro, el directorio de proveedores y otra información importante actualizada en nuestro sitio web: [www.myamerigroup.com/TX](http://www.myamerigroup.com/TX). Puede descargar copias de estos materiales de forma gratuita.

## Para los nuevos miembros:

Queremos ayudarlo a que comprenda el cuidado de su salud.

Puede conocer las respuestas a muchas de sus preguntas en el manual del miembro, como por ejemplo:

- Cómo obtener cuidado de la salud cuando el consultorio de su proveedor de cuidado primario esté cerrado
- Cómo concertar una cita con un especialista para usted o su hijo
- Cómo obtener una copia del directorio de proveedores de Amerigroup



Si no recibió el manual del miembro, avísenos. O bien, puede consultarlo en línea, en [www.myamerigroup.com/TX](http://www.myamerigroup.com/TX). Tan solo siga los pasos y seleccione su plan.

Si tiene alguna pregunta que no puede responder con el Manual del miembro, comuníquese con nosotros. Puede hacerlo llamando a Servicios al Miembro a la 24-hour Nurse HelpLine (Línea de ayuda de enfermería de 24 horas) que figura en su tarjeta de identificación de miembro. En caso de que no tenga acceso a Internet, no pueda encontrar lo que está buscando o necesite una copia impresa de nuestras últimas novedades, tan solo llámenos.

# 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.



**What are well-child checkups?** CHIP members get well-child checkups to stay healthy. Your child should get checkups at the times listed below.

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

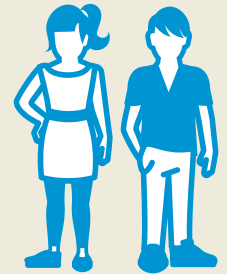


Your child's Medicaid or CHIP dental plan provides dental services. Dental care helps prevent tooth decay and fixes dental problems. Call your child's Medicaid or CHIP dental plan to learn more.

**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 Member Services at the number listed on your member ID card to learn more.

## What can I do if my teen has outgrown pediatric care?



**As kids grow up, their health needs start to change. By age 18, it may be time to find a primary care provider 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'll be happy to help you choose a primary care provider who treats adults. We can also help you transfer medical records.

## Texas Health Steps and well-child checkup and vaccine schedule

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.

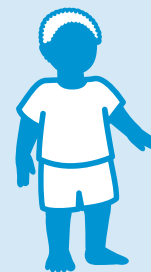
Use this chart to keep track of when your child needs a checkup.



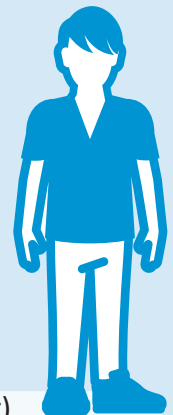
- Up to 5 days old
- 2 weeks old
- 2 months old
- 4 months old
- 6 months old
- 9 months old
- 12 months old



- 15 months old
- 18 months old
- 2 years old
- 2½ years old



- Ages 3-20 (once a year)



## Are there any other benefits to getting Texas Health Steps and well-child checkups?

Healthy Rewards is a program that lets you earn debit card dollars for reaching health goals or getting Texas Health Steps and well-child checkups. Join the Healthy Rewards program today by calling **1-877-868-2004 (TTY 711)** or by visiting [www.myamerigroup.com/HealthyRewards](http://www.myamerigroup.com/HealthyRewards).

# ¿Qué es Texas Health Steps?

Texas Health Steps es el programa de salud de Medicaid mediante el cual su hijo puede realizarse chequeos médicos y dentales desde el nacimiento hasta los 20 años.



**¿Qué son los chequeos de niño sano?** Los miembros de CHIP pueden realizarse estos chequeos para mantenerse sanos. Su hijo debe acudir a los chequeos a las edades que se indican a continuación.

## ¿Cómo obtengo cuidado dental para mi hijo?



El plan dental de CHIP o Medicaid de su hijo proporciona servicios dentales. El cuidado dental evita las caries y soluciona problemas dentales. Comuníquese con el plan dental de CHIP o Medicaid 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 que se indican en el manual del miembro. Consulte el manual o llame a Servicios al Miembro a número indicado en su tarjeta de identificación para obtener más información.

## ¿Qué sucede si mi hijo adolescente ya está grande para los cuidados de pediatría?



**A medida que los niños crecen, sus necesidades de salud comienzan a cambiar. A los 18 años, quizás sea el momento de buscar un proveedor de cuidado primario que atienda adultos.**

Si le gustaría cambiar de proveedor, llame a la línea gratuita de Servicios al Miembro a número indicado en su tarjeta de identificación. Nos complace ayudarle a elegir un proveedor de cuidado primario que atienda adultos. También podemos ayudarle a transferir su historia clínica.

## Texas Health Steps y cronograma de chequeos de niño sano y vacunas

Durante los chequeos de niño sano, el médico de su hijo puede verificar el crecimiento y el desarrollo del niño, incluso cuando este no se encuentre enfermo.

**Use este cuadro para saber cuándo es tiempo de que su hijo se realice un chequeo.**



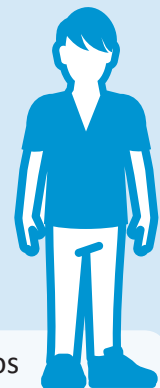
- Hasta un máximo de 5 días
- 2 semanas
- 2 meses
- 4 meses
- 6 meses
- 9 meses
- 12 meses



- 15 meses
- 18 meses
- 2 años
- 2 años y medio



- Entre los 3 y los 20 años (una vez al año)



**¿Hay algún otro beneficio por inscribirse en el programa Texas Health Steps y por los chequeos de niño sano?** Healthy Rewards es un programa que le permite ganar dinero en su tarjeta de débito por alcanzar objetivos de salud o inscribirse en Texas Health Steps y que su hijo se realice chequeos de niño sano. Únase al programa de Healthy Rewards hoy mismo llamando al **1-877-868-2004 (TTY 711)** o visitando **[www.myamerigroup.com/HealthyRewards](http://www.myamerigroup.com/HealthyRewards)**.

# Let's prepare to stay healthy

## during flu season



Influenza (flu) is a viral infection that can come on quickly and without prior illness. Look for symptoms like fever, body aches, headache, dry cough, and unusual fatigue. The worst part tends to last for 3 to 4 days, but it can take up to 2 weeks to feel completely well.

Since it's a virus, antibiotics won't work. It's often best treated at home with hydration and rest. If symptoms persist or get worse, call your primary care provider right away. If you can't reach your primary care provider, go to urgent care or emergency room.

How can you prepare for flu season and a healthy you? Here's a fun puzzle to get you started:

**Across**

2. Washing these helps minimize the spread of the flu
3. Symptoms similar to the flu but less severe
4. A way for the body to rest and repair
7. These provide vitamins and nutrients to help boost the immune system
8. Drinking more of this helps hydrate the body

**Down**

1. Lowers your risk of getting the flu each year
4. Staying away from people while they are this helps prevent the spread of flu
5. This person can help answer your questions about the flu and vaccine
6. A viral infection of fever, body aches, headache, dry cough and sore throat






For more information on the flu and its activity in your area, reach out to your primary care provider or visit the Centers for Disease Control and Prevention at [www.cdc.gov/flu](http://www.cdc.gov/flu).

Crossword puzzle answers:  
 Across, 2. Hands, 3. Cold, 4. Sleep, 7. Vegetables, 8. Water  
 Down, 1. Vaccine, 4. Sick, 5. Provider, 6. Flu



# What can you 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



## Flu shots

### WHAT?

The Centers for Disease Control and Prevention (CDC) recommend 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 primary care provider
- ✓ Any of our network pharmacies if you're age 18 or older
- ✓ Your local health department

## 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.

## Our Notice of Privacy Practices



This 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 the customer service number on your member ID card or go online to [www.myamerigroup.com/TX](http://www.myamerigroup.com/TX).

# Preparémonos para estar sanos



## durante la temporada de gripe

La gripe (influenza) es una infección viral que puede aparecer de repente y sin enfermedades previas. Algunos de los síntomas que deben tenerse en cuenta son fiebre, dolor en el cuerpo, dolor de cabeza, tos seca y fatiga inusual. La peor etapa de la enfermedad suele durar 3 o 4 días, aunque pueden pasar hasta 2 semanas hasta que vuelva a sentirse completamente 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 de inmediato. Si no puede comunicarse con su proveedor, vaya a una unidad de cuidado de urgencia o a una sala de emergencias.

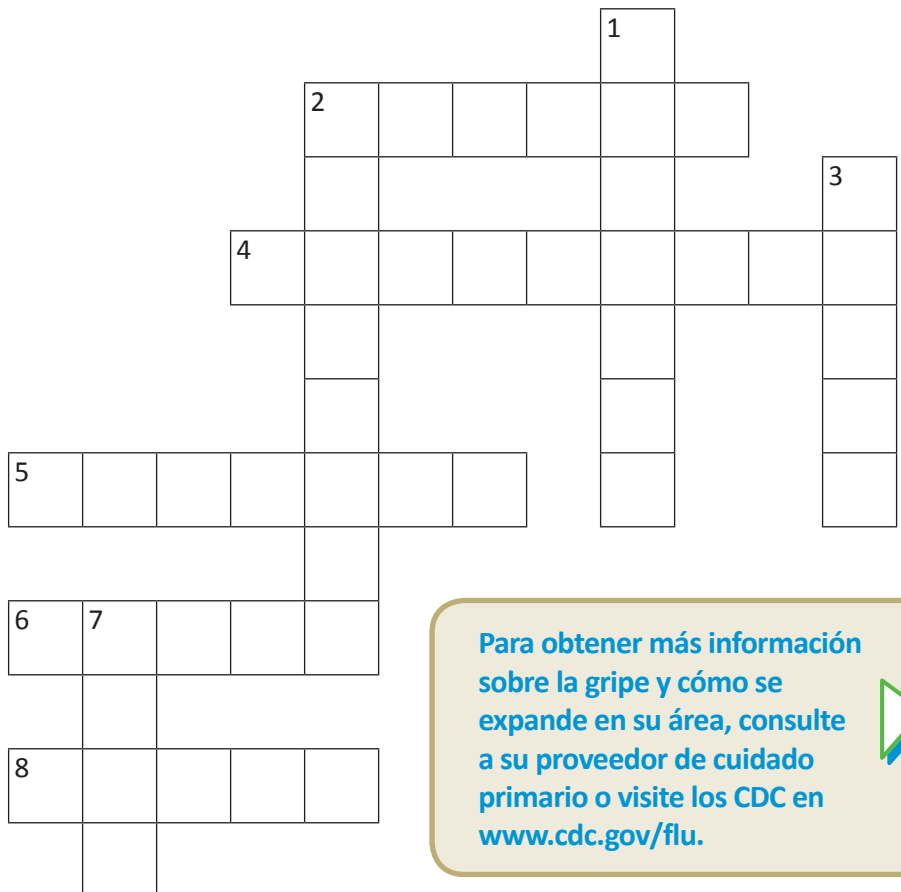
¿Cómo puede prepararse para la temporada de gripe y mantenerse sano? Aquí tiene un crucigrama divertido para empezar:

### 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



Para obtener más información sobre la gripe y cómo se expande en su área, consulte a su proveedor de cuidado primario o visite los CDC en [www.cdc.gov/flu](http://www.cdc.gov/flu).



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

# ¿Qué puede hacer para evitar contagiarse la gripe?

Haga lo siguiente:



- ❑ Vacúnese contra la gripe antes de la temporada de gripe o al comenzar esta.



- ❑ Evite el contacto cercano con personas engripadas siempre que sea posible.



- ❑ Lávese las manos con agua y jabón, con frecuencia.



- ❑ Cúbrase la nariz y la boca con un pañuelo de papel cuando al toser o estornudar.



- ❑ Evite tocarse los ojos, la nariz y la boca.

Respuesta: Todas las anteriores



## Vacunas antigripales

### ¿Qué?

Los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC) recomiendan que **todas las personas a partir de los 6 meses** de vida se coloquen la vacuna 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 proveedor de cuidado primario
- ✓ Cualquiera de las farmacias de la red si usted tiene 18 años o más
- ✓ Su departamento de salud local

## Cómo tomar decisiones sobre los cuidados y los servicios

Algunas veces, debemos tomar decisiones sobre la cobertura del cuidado y de los servicios. Esto se denomina administración de utilización (UM). Nuestro proceso de UM se basa en los estándares del Comité Nacional de Garantía de Calidad (NCQA). Todas las decisiones de UM se toman únicamente en función de las necesidades médicas y los beneficios actuales. Esto es así porque queremos lograr los mejores resultados de salud posibles para nuestros miembros. Tampoco solicitamos ni alentamos a los proveedores a que infrautilicen los servicios. Además, no generamos obstáculos para obtener cuidado de la salud. Los proveedores y otras personas involucradas en la toma de decisiones de UM no reciben ninguna recompensa por limitar o denegar el cuidado. Cuando contratamos, ascendemos o despedimos a proveedores o miembros del personal, no lo hacemos en función de la probabilidad de que denieguen beneficios.

## Nuestro aviso de prácticas de privacidad

Este aviso explica cómo Amerigroup 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 a número indicado en su tarjeta de identificación o visite [www.myamerigroup.com/TX](http://www.myamerigroup.com/TX).



An **Anthem** Company

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



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

**Inside** | What is Texas Health Steps?

**Adentro** | ¿Qué es Texas Health Steps?



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.

*Make Health Happen* is published by Amerigroup to give information. It is not a way to give personal medical advice. Get medical advice directly from your physician.  
©2018. All rights reserved. Printed in the USA.

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.

*Seamos saludables* es una publicación de Amerigroup con fines informativos. No pretende dar recomendaciones médicas personales. Solicite recomendaciones médicas directamente a su médico. ©2018. Todos los derechos reservados. Impreso en los Estados Unidos.