

Make Health HAPPEN SEAMOS Saludables

Volume 1, 2018 | www.myamerigroup.com/wa



How can you get the best care?

Asking questions at your doctor visit can help you be an active member of your health care team. The **Ask Me 3®** program, run by the National Patient Safety Foundation, can help. The program gives you three questions to ask your provider during a health care visit. You can use these questions for yourself or to help a loved one.

Here are the three best questions to ask your doctor, nurse or pharmacist to help you better understand your health:

1.
What is
my main
problem?

2.
What do
I need
to do?

3.
Why is it
important
for me
to do this?

Ask your doctor to answer these questions clearly and in simple language. Be sure you understand the answers, and if not, try asking again. And don't be afraid to take notes.



For more information on Ask Me 3 and to view a helpful video on how to use the questions, please visit npsf.org/askme3. Ask Me 3 is a registered trademark licensed to the National Patient Safety Foundation (NPSF). Amerigroup Washington is not affiliated with or endorsed by NPSF.



Member Services/Servicios al Miembro: 1-800-600-4441 (TTY 711)
24-hour Nurse HelpLine: 1-866-864-2544 (TTY 711)
Línea de ayuda de enfermería de 24 horas: 1-866-864-2545 (TTY 711)

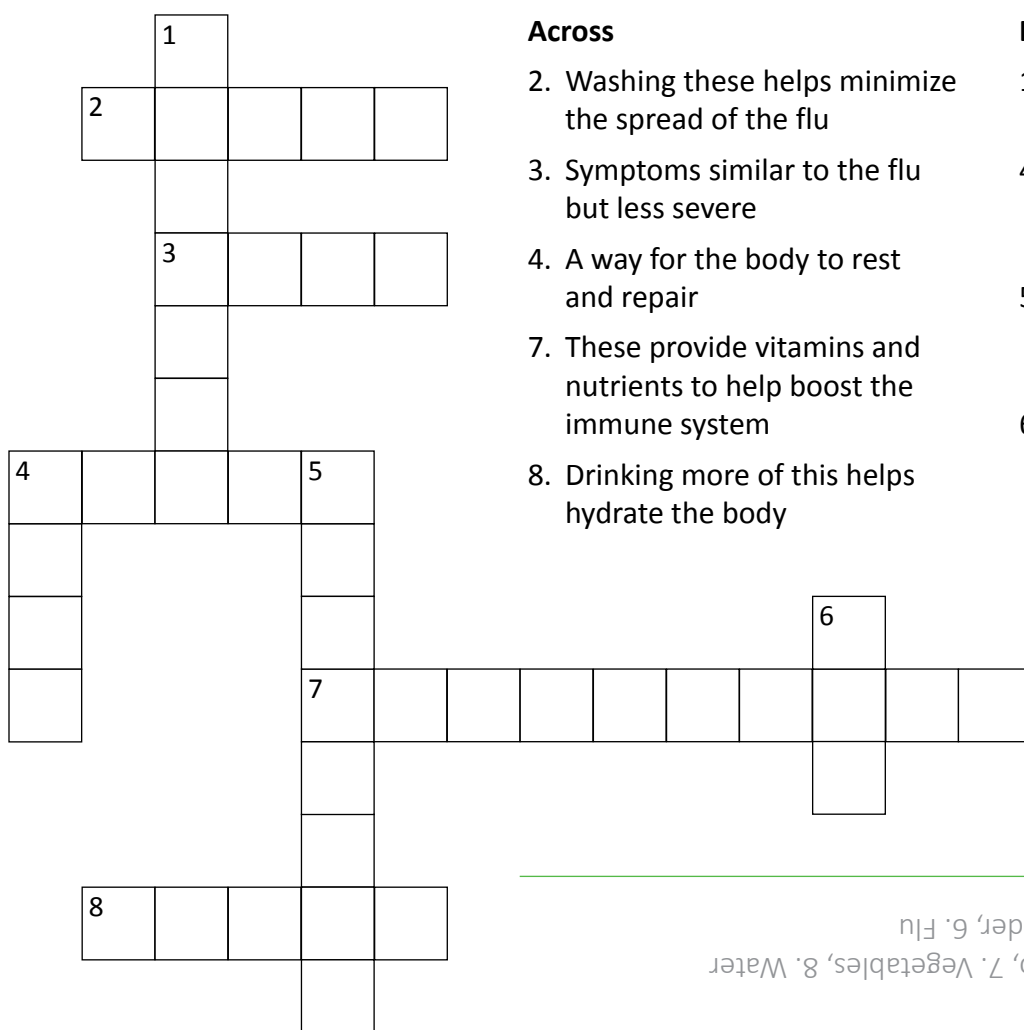
Let's prepare to stay healthy during flu season



Influenza (flu) is a viral infection that typically comes on quickly and without prior illness. Some of the symptoms to look for are fever, body aches, headache, dry cough and unusual fatigue. The worst part of the illness tends to last for 3 to 4 days, but it can take up to two 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 (PCP) right away. If you're unable to reach your PCP, go to an 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 PCP or visit the Centers for Disease Control and Prevention at 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 are some things you can do to help prevent the flu from spreading?

I will:

- ☐ Get a flu vaccine at or before the beginning of flu season. 
- ☐ Avoid close contact with those who have the flu whenever possible. 
- ☐ Wash my hands often with soap and water. 
- ☐ Cover my nose and mouth with a tissue when coughing or sneezing. 
- ☐ Avoid touching my eyes, nose and mouth. 

Answer: All the above



Flu shots

WHAT?

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

WHEN?

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

WHERE?

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

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 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 the customer service number on the back of your ID card or go online to www.myamerigroup.com/WA.

Preparémonos para estar saludable durante la temporada de gripe



La gripe es una infección viral que, habitualmente, aparece de repente y sin enfermarse previamente. 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 dura 3 o 4 días, generalmente, pero puede llevar hasta dos semanas volver a sentirse bien.

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

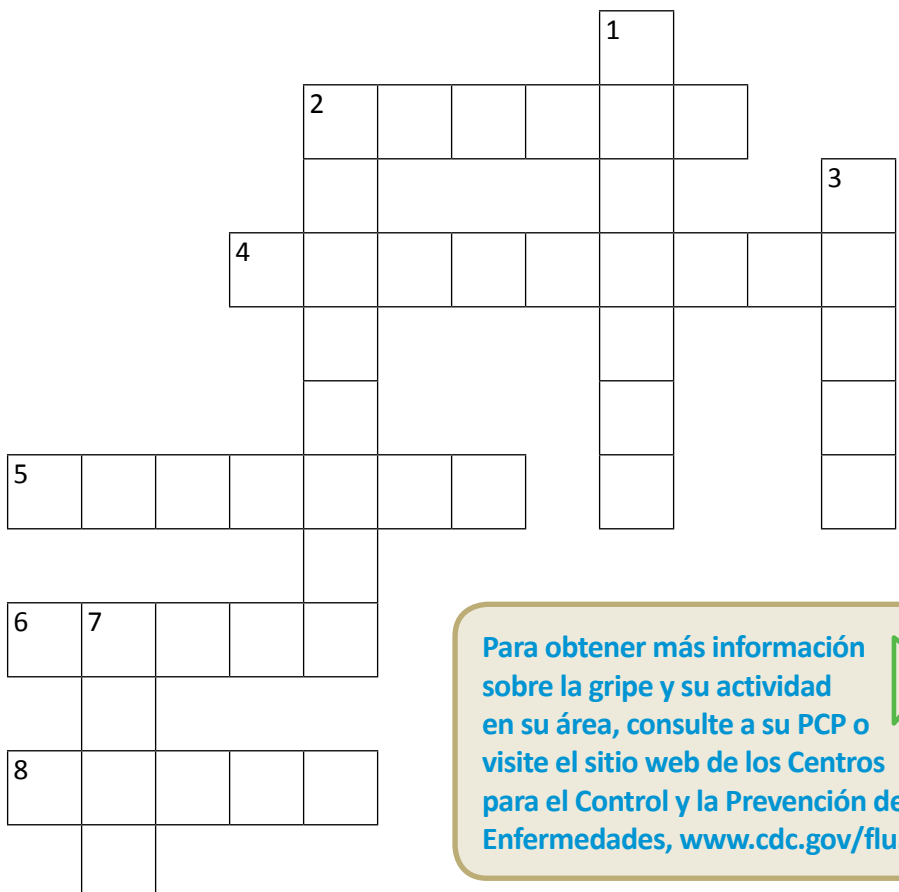
¿Cómo puede prepararse para la temporada de gripe y mantenerse sano? Aquí tiene un crucigrama divertido para empezar:

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 su actividad en su área, consulte a su PCP o visite el sitio web de los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades, 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 prevenir que la gripe se contagie?

Haré lo siguiente:



- ❑ **Vacunarme contra la gripe antes o al comenzar la temporada de gripe.**



- ❑ **Evitar el contacto estrecho con personas engripadas siempre que sea posible.**



- ❑ **Lavarme las manos con agua y jabón, con frecuencia.**



- ❑ **Cubrirme la nariz y la boca con un pañuelo de papel cuando tosa o estornude.**



- ❑ **Evitar tocarme 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 es un adulto de 65 años o mayor, hable con su proveedor sobre colocarse la vacuna contra la neumonía también.

¿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 se extienda en su comunidad.

¿Dónde?

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

Cómo tomar decisiones sobre los cuidados y los servicios

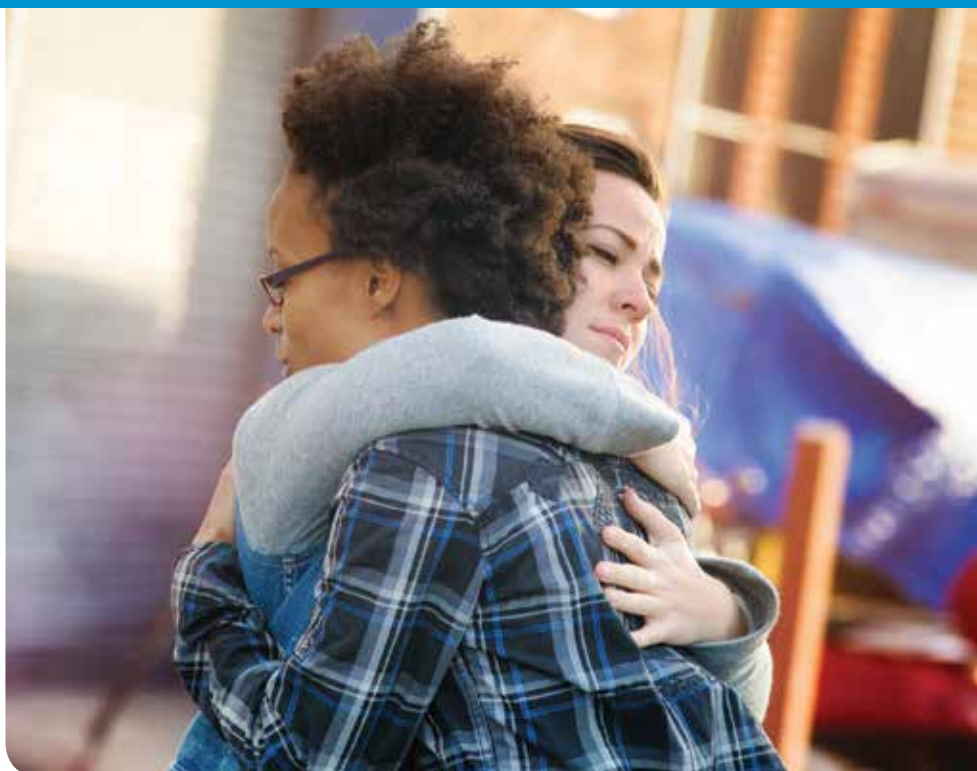
Algunas veces, debemos tomar decisiones sobre cómo cubrir el cuidado y los servicios. Esto se denomina Administración de Utilización (UM). Nuestro proceso de UM se basa en los estándares del National Committee for Quality Assurance (NCQA). Todas las decisiones de UM se basan únicamente en las necesidades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

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 nuestras Prácticas de privacidad, llame a Servicios al Miembro (Member Services) al número indicado en su tarjeta de identificación o visite www.myamerigroup.com/WA.

When does use become misuse?

How much does your or your loved one's use of alcohol or drugs concern you? The chart below indicates when it may be time to seek help.



	Normal use	Misuse
Alcohol	■ Drinks occasionally ■ Limits amount of drinks consumed in one day or week ■ No legal problems or issues at work, school or home that are related to drinking	■ Unable to stop drinking or control amount of drinking ■ Drinking causes legal problems or issues at work, school or home ■ Effects include mental health issues, such as depression and anxiety
Drugs	■ Takes medicine exactly as prescribed ■ No change in dosage or purpose of use	■ Takes someone else's prescription medicine ■ Uses medicine when not needed ■ Uses more than the prescribed dosage ■ Uses illegal drugs ■ Effects include mental health issues such as paranoia, depression and anxiety

How does alcohol affect the body?

- **Brain:** affects communications, coordination, mood and behavior
- **Liver:** can cause fatty liver, hepatitis and cirrhosis
- **Cancer:** can increase your risk of getting certain cancers

What kinds of prescription drugs are most abused?

- Opioid pain relievers (Vicodin, Oxycontin)
- Stimulants (Adderall, Concerta, Ritalin)
- Depressants (Valium, Xanax)



If you see signs of alcohol or drug misuse, get help right away. You can also call the Substance Abuse and Mental Health Services Administration's National Helpline at **1-800-662-HELP (4357)** 24 hours a day, 7 days a week.

¿Cuándo el consumo se convierte en abuso?

¿Cuánto le preocupa el consumo de alcohol o drogas por parte de usted o de su ser querido? En la tabla abajo, se indica cuándo es el momento de buscar ayuda.



	Consumo normal	Abuso
Alcohol	■ Bebe ocasionalmente ■ Limita la cantidad de bebida consumida en un día o semana ■ No tiene problemas o dificultades de carácter legal en el trabajo, la escuela o el hogar, en relación con la bebida	■ No puede dejar de beber o controlar la cantidad que bebe ■ La bebida le causa problemas o dificultades de carácter legal en el trabajo, la escuela o el hogar ■ Los efectos comprenden trastornos de salud mental, como la depresión y la ansiedad
Medicamentos	■ Toma los medicamentos exactamente según las indicaciones ■ No cambia la dosis ni el fin para el que los toma	■ Toma los medicamentos recetados de otra persona ■ Usa medicamentos cuando no es necesario ■ Usa más cantidad que la dosis indicada ■ Usa drogas ilegales ■ Los efectos comprenden trastornos de salud mental, como la paranoia, la depresión y la ansiedad

¿Cómo afecta al organismo el alcohol?

- **Cerebro:** afecta las comunicaciones, la coordinación, el estado de ánimo y el comportamiento
- **Hígado:** puede causar hígado graso, hepatitis y cirrosis
- **Cáncer:** puede aumentar el riesgo de desarrollar ciertos tipos de cáncer

¿Qué tipos de medicamentos recetados son los que más se usan indebidamente?

- Analgésicos opiáceos (Vicodin, Oxycontin)
- Estimulantes (Adderall, Concerta, Ritalin)
- Depresores (Valium, Xanax)



Si nota signos de abuso de alcohol o drogas, busque ayuda de inmediato. También puede llamar a la Línea de ayuda de la Substance Abuse and Mental Health Services Administration (Administración de Servicios de Abuso de Sustancias y Salud Mental de EE. UU.), al **1-800-662-HELP (4357)**, las 24 horas, los 7 días de la semana.



An **Anthem** Company

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



Make **Health** HAPPEN | SEAMOS saludables

¿Cómo puede obtener el mejor cuidado?

Al plantearle las preguntas que desee a su doctor, usted se convierte en miembro activo de su equipo de cuidado de la salud. El programa **Ask Me 3**® ofrecido por la National Patient Safety Foundation (NPSF) puede ser útil. El programa establece tres preguntas que usted puede plantearle a su proveedor durante la visita. Usted puede usar estas preguntas para usted mismo o para un ser querido.

Al hablar con un doctor, un enfermero o un farmacéutico, hágale estas tres preguntas para entender mejor su estado de salud:

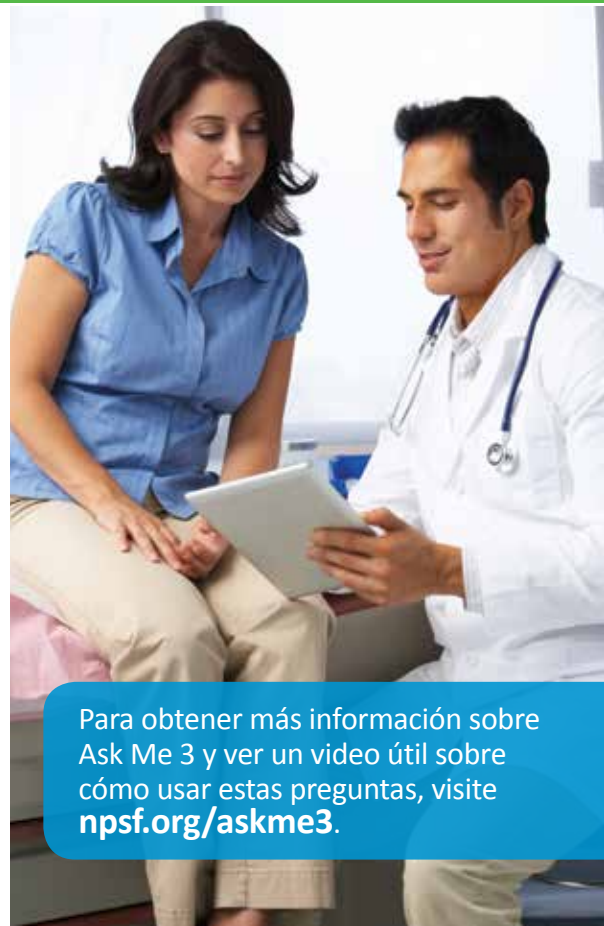
1. ¿Cuál es mi problema principal?

2. ¿Qué tengo que hacer?

3. ¿Por qué es importante que lo haga?

Pídale a su doctor que le conteste estas preguntas con claridad y en términos simples. Asegúrese de entender las respuestas, y en caso de no entenderlas, pregunte nuevamente. Y no dude en tomar notas.

Ask Me 3 es una marca comercial registrada con licencia otorgada a la National Patient Safety Foundation (NPSF). Amerigroup Washington no está afiliada ni avalada por la NPSF.



Para obtener más información sobre Ask Me 3 y ver un video útil sobre cómo usar estas preguntas, visite npsf.org/askme3.