



# HealthTALK

¡VOLTEE PARA ESPAÑOL! | SPRING 2018



HEALTH PLAN OF NEVADA  
A UnitedHealthcare Company

## We want to hear from you!

How can we better serve you and your family? Each year a survey called Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems (CAHPS®) is mailed to your home. Please complete the CAHPS survey. It will help us improve the quality of care for you.

## Take charge.

### Prepare to see your provider.

Preparing for your provider's visit can help you get the most out of it. So can making sure your provider knows about all the care you get. Here's how you can take charge of your health care:

1. Think about what you want to get out of the visit before you go. Try to focus on the top three things that you need help with.
2. Tell your provider about any drugs or vitamins you take on a regular basis. Bring a written list. Or bring the medicine itself with you.
3. Tell your provider about other providers you may be seeing. Include behavioral health providers. Mention any medications or treatments they have prescribed for you. Also bring copies of results of any tests you have had.



Health Plan of Nevada  
PO Box 15645  
Las Vegas, NV 89114-5645


United Health Group  
PAID  
FIRST CLASS U.S. Postage

21NVMDCD188 AMC-046-NV-CAID

# 12 tips.

## How to make the most of your health plan.


- 1 Know your rights and learn about the health plan's quality program.
- 2 Read your Member Handbook.
- 3 Know what to do if you have an issue.
- 4 Know how to get information at your fingertips.
- 5 Know that we research new medical technology.
- 6 Ask for help if you speak another language.
- 7 Know that the health plan does not offer incentives for prior authorization denials.
- 8 Learn about internal and external review for denial of benefits.
- 9 Know that we have special programs available for members.
- 10 Know that we evaluate the care you receive.
- 11 We want to hear from you.
- 12 Make an investment in your future.

 **Want more?** Take a look at the full version of our 12 tips. Visit [myHPNmedicaid.com/member/12tips](https://myHPNmedicaid.com/member/12tips). If you'd like a printed copy of this information, call Member Services at **1-800-962-8074, TTY 711**, Monday through Friday, 8 a.m. to 5 p.m.

## Know your drug benefits.

Visit our website to learn about your prescription drug benefits. It includes information on:

- 1. What drugs are covered.** There is a list of covered drugs. You may need to use a generic drug in place of a brand-name drug.
- 2. Where to get your prescriptions filled.** You can find a pharmacy near you that accepts your plan. You may also be able to get certain drugs by mail.
- 3. Rules that may apply.** Some drugs may only be covered in certain cases. For example, you might need to try a different drug first. (This is called step therapy.) Or you might need approval from Health Plan of Nevada to use a drug. (This is called prior authorization.) There may also be limits to the amount you can get of certain drugs.
- 4. Any costs to you.** You do not have copayments for prescriptions.

 **Look it up.** Find information on your drug benefits at [myHPNmedicaid.com](https://myHPNmedicaid.com). Or, call Member Services toll-free at **1-800-962-8074, TTY 711**.



## Your partner in health.

Your primary care provider (PCP) provides or coordinates your health care. He or she is your partner in health. It's important for your PCP to be a good fit for you.

You want to feel comfortable talking with your PCP. You need a PCP with an office location and hours that work for you. You may want a PCP who speaks your language or understands your culture. You might prefer a male or a female PCP.

Teens have different health care needs than children. It may be time for your teen to switch to a PCP who treats adults. Your daughter may need a woman's health provider, such as an OB/GYN.

If your PCP isn't right for you, you can switch at any time. You can learn more about plan providers online or by phone. Information available includes:

- Address and phone number.
- Qualifications.
- Specialty.
- Board certification.
- Languages they speak.
- Medical school and residency (by phone only).



**Check it out.** To find a new PCP, visit [myHPNmedicaid.com](https://myHPNmedicaid.com).

Or call us toll-free at **1-800-962-8074, TTY 711**.



## Top quality.


### Our quality improvement results.

Health Plan of Nevada has a Quality Improvement program. It works to give members better care and services.

Each year we report how well we are doing. Last year, one of our goals was to increase the number of children who received yearly checkups. We sent members information about how important it is for their children to see their doctor every year for vaccines and screenings. We still want to improve in this area. In the coming year we want more of our members to get:

- Preventive screenings.
- Vaccinations.
- Physical exams.

We also survey our members each year. We want to see how well we are meeting their needs. Our 2017 surveys showed mostly higher scores in how members rated their health care. In the coming year we will work on improving how members rate their doctors. We have given our doctors tip sheets on what members like so they can better serve them.

 **Get it all.** Want more information on our Quality Improvement program? Call Member Services toll-free at **1-800-962-8074, TTY 711.**

## Your privacy is important.

We take your privacy seriously. We are very careful with your family's protected health information (PHI). We also guard your financial information (FI). We use PHI and FI to run our business. It helps us provide products, services and information to you.



We protect oral, written and electronic PHI and FI. We have rules that tell us how we can keep PHI and FI safe. We don't want PHI or FI to get lost or destroyed. We want to make sure no one misuses it. We use it carefully. We have policies that explain:

- How we may use PHI and FI.
- When we may share PHI and FI with others.
- What rights you have to your family's PHI and FI.



**It's no secret.** You may read our privacy policy in your Member Handbook. It's online at **myHPNmedicaid.com**. You may also call Member Services toll-free at **1-800-962-8074, TTY 711**, to ask us to mail you a copy. If we make changes to the policy, we will mail you a notice.

## The right care.

Health Plan of Nevada does utilization management (UM). All managed care health plans do. It's how we make sure our members are getting the right care at the right time and in the right place.

A doctor reviews requests when care may not meet guidelines. Decisions are based on care and service as well as your benefits. We do not reward doctors or staff for denying services. We do not pay anyone for providing less care.

Members and doctors have the right to appeal denials. The denial letter will tell you how to appeal.



**Questions?** You can talk to our staff. They are available 8 a.m. to 5 p.m. Just call **1-800-962-8074, TTY 711**, toll-free.



## Resource corner.

**Member Services:** Request a member handbook, find a doctor, ask benefit questions or voice a complaint, in any language (toll-free).

**1-800-962-8074, TTY 711**

**24-hour Advice Nurse:** Get 24/7 health advice from a nurse (toll-free).

**1-800-288-2264, TTY 711**

**Behavioral Healthcare Options:** Get help for mental health or substance abuse.

**1-800-873-2246, TTY 711**

**Our website:** Learn about our privacy practices, use our provider directory or read your member handbook. [myHPNmedicaid.com](http://myHPNmedicaid.com)

**loveisrespect:** Teens can ask questions about dating violence and talk to a teen or adult (toll-free).

**1-866-331-9474, TTY 1-866-331-8453**

[loveisrespect.org](http://loveisrespect.org)

**Safe Nest Domestic Violence Hotline:**

(Las Vegas) Get help for domestic abuse.

**1-800-486-7282**

**NAADV Domestic Violence Hotline:**

(Reno) Get help for domestic abuse.

**1-800-799-SAFE (7233)**

**Atención:** Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística.

**1-800-962-8074, TTY 711**

# By the book.

Your Member Handbook includes changes to your plan benefits. Have you read your Member Handbook? It is a great source of information. It tells you how to use your plan. It explains:



- Your member rights and responsibilities.
- The benefits and services you have.
- The benefits and services you don't have (exclusions).
- How to find network providers.
- How your prescription drug benefits work.
- What to do if you need care when you are out of town.
- When and how you can get care from an out-of-network provider.
- Where, when and how to get primary, after-hours, behavioral health, specialty, hospital and emergency care.
- Our privacy policy.
- If, when and how you may need to submit a claim.
- How to voice a complaint or appeal a coverage decision.
- How to ask for an interpreter or get other help with language or translation.
- How the plan decides if new treatments or technologies are covered.
- How to report fraud and abuse.



**Get it all.** You can see the changes to your Member Handbook or read the handbook online at [myHPNmedicaid.com](http://myHPNmedicaid.com). Or call Member Services toll-free at **1-800-962-8074, TTY 711**, to request a copy of the handbook.

## We care.

Health Plan of Nevada provides care management. Care management helps members with special needs get the services and care they need. Care managers work with the health plan, providers and outside agencies. They help people with:

- Physical disabilities.
- Serious mental illness.
- Complex health problems.
- Other special needs.



**How can we help?** Take a Health Survey at [myHPNmedicaid.com](http://myHPNmedicaid.com). Or take it over the phone by calling Member Services toll-free at **1-800-962-8074, TTY 711**. This short survey will help find programs that are right for you.



# HealthTALK

TURN OVER FOR ENGLISH! | PRIMAVERA 2018



HEALTH PLAN OF NEVADA  
A UnitedHealthcare Company

## ¡Queremos que se comunique con nosotros!

¿Cómo podemos atenderlos mejor a usted y su familia? Cada año, enviamos por correo a su domicilio una encuesta llamada Evaluación de los consumidores de los proveedores y sistemas de atención médica (Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems, CAHPS®). Por favor, complete la encuesta CAHPS. Nos ayudará a mejorar la atención de salud que le brindemos.

## Hágase cargo.

Prepárese para visitar a su proveedor.

Prepararse para su visita al proveedor puede ayudarle a sacar el máximo provecho, así como también a asegurarse de que su proveedor esté al tanto de toda la atención que usted recibe. He aquí cómo puede hacerse cargo de su atención médica:


- 1. Piense en lo que desea obtener de la visita antes de acudir a ella.**  
Intente enfocarse en los tres temas principales con los que necesita ayuda.
- 2. Informe a su proveedor sobre los fármacos o las vitaminas que toma en forma habitual. Lleve una lista escrita. O bien, lleve el medicamento.**
- 3. Informe a su proveedor sobre los otros proveedores que visita. Incluya los proveedores de salud conductual. Mencione todos los medicamentos o tratamientos que le han recetado. También lleve copias de los resultados de las pruebas que se haya realizado.**



# 12 consejos.

## Cómo aprovechar al máximo su plan de salud.


- 1 Conozca sus derechos y obtenga información acerca del programa de calidad del plan de salud.
- 2 Lea el Manual para miembros.
- 3 Sepa qué debe hacer si tiene algún problema.
- 4 Sepa cómo obtener información fácilmente.
- 5 Le informamos que investigamos las nuevas tecnologías médicas.
- 6 Solicite ayuda si habla otro idioma.
- 7 Debe saber que el plan de salud no ofrece incentivos por denegaciones de autorizaciones previas.
- 8 Obtenga información acerca de la revisión interna y externa por denegación de beneficios.
- 9 Sepa que tenemos programas especiales a disposición de nuestros miembros.
- 10 Debe saber que evaluamos la atención que recibe.
- 11 Queremos que se comuniquen con nosotros.
- 12 Invierta en su futuro.

 **¿Quiere más?** Revise la versión completa de nuestros 12 consejos. Visite [myHPNmedicaid.com/member/12tips](https://myHPNmedicaid.com/member/12tips). Si desea una copia impresa de esta información, llame a Servicios para miembros al **1-800-962-8074, TTY 711**, de lunes a viernes, de 8 a.m. a 5 p.m.

## Conozca sus beneficios de medicamentos.

Visite nuestro sitio web para obtener información acerca de sus beneficios de medicamentos de venta con receta. Incluye información sobre lo siguiente:

- 1. Los medicamentos que están cubiertos.** Hay una lista de medicamentos cubiertos. Es posible que tenga que usar un medicamento genérico en lugar de un medicamento de marca.
- 2. Dónde surtir sus recetas.** Puede encontrar una farmacia cerca de su domicilio que acepte su plan. También puede obtener algunos medicamentos por correo.
- 3. Reglas que pueden aplicar.** Es posible que algunos medicamentos se cubran solo en determinados casos. Por ejemplo, es posible que tenga que probar otro medicamento primero. (Esto se denomina terapia escalonada). O bien, podría necesitar la aprobación de UnitedHealthcare para usar un medicamento. (Esto se denomina autorización previa). También es posible que haya límites en cuanto a la cantidad que puede obtener de determinados medicamentos.
- 4. Costos para usted.** No tiene copagos por sus medicamentos recetados.

 **Averigüe.** Encuentre información sobre sus beneficios de medicamentos en [myHPNmedicaid.com](https://myHPNmedicaid.com). O bien, llame gratis a Servicios para miembros al **1-800-962-8074, TTY 711**.

## Su socio en salud.

Su proveedor de atención primaria (PCP) brinda o coordina su atención médica. Es su socio en salud, por lo tanto, es importante que su PCP sea una buena opción para usted.

Debe sentirse cómodo al hablar con su PCP. Tanto la ubicación del consultorio de su PCP como su horario de atención deben ajustarse a sus necesidades. Quizás, quiera un PCP que hable su idioma o entienda su cultura. Puede preferir que sea hombre o mujer.

Los adolescentes tienen necesidades de atención médica diferentes a los niños. Es posible que sea el momento de que su hijo adolescente se cambie a un PCP que trate a adultos. Su hija puede necesitar un proveedor de salud de la mujer, como un obstetra o ginecólogo.

Si su PCP no es adecuado para usted, puede cambiarlo cuando lo desee. Puede obtener más información acerca de los proveedores de los planes en Internet o por teléfono. La información disponible incluye:

- Dirección y número de teléfono.
- Cualificaciones.
- Especialidad.
- Certificación de la Junta.
- Idiomas que hablan.
- Escuela de medicina y residencia (solo por teléfono).



### Consulte.

Para encontrar un nuevo PCP, visite

**myHPNmedicaid.com.**

O bien, llámenos gratis al

**1-800-962-8074, TTY 711.**



# Calidad superior.


## Nuestros resultados en cuanto a mejoramiento de la calidad.

El Health Plan de Nevada ofrece un programa de mejoramiento de calidad que está diseñado para ofrecer a los miembros una mejor atención y mejores servicios.

Cada año, informamos nuestro desempeño. El año pasado, una de nuestras metas era aumentar el número de niños que acudían a controles de rutina y, por ello, enviamos a los miembros información acerca de la importancia de que los niños visiten a su médico cada año para recibir vacunas y realizarse exámenes de detección. Aún queremos mejorar en este aspecto. El próximo año, queremos que una mayor cantidad de nuestros miembros:

- Se hagan exámenes de detección preventivos.
- Se vacunen.
- Se realicen exámenes físicos.

Encuestamos a nuestros miembros todos los años. Queremos conocer qué tan bien atendemos sus necesidades. Nuestras encuestas de 2017 revelaron principalmente mejores puntajes en la forma en que nuestros miembros calificaron su atención médica. El próximo año trabajaremos para mejorar la calificación de nuestros miembros a sus médicos. Hemos entregado a nuestros médicos hojas de sugerencias que indican lo que les gusta a los miembros para que puedan atenderlos mejor.


 **Obtenga todo.** ¿Quiere obtener más información acerca de nuestro Programa de mejoramiento de calidad? Llame gratis a Servicios para miembros al **1-800-962-8074, TTY 711.**

## Su privacidad es importante.

Tomamos la privacidad con seriedad. Somos muy cuidadosos con la información de salud protegida (PHI, por sus siglas en inglés) de su familia. Asimismo, resguardamos su información financiera (FI, por sus siglas en inglés). Utilizamos la PHI y la FI para ejecutar nuestro negocio, ya que nos ayudan a proporcionarles productos, servicios e información.

Protegemos la PHI y FI verbal, escrita y electrónica. Tenemos normas que nos indican cómo podemos mantener seguras la PHI y FI. No queremos que la PHI o FI se pierdan o destruyan. Queremos asegurarnos de que nadie las utilice de manera indebida. Nosotros las utilizamos con cuidado. Tenemos políticas que explican:

- Cómo podemos usar la PHI y FI.
- Cuándo podemos compartir la PHI y FI con terceros.
- Los derechos que tiene con respecto a la PHI y FI de su familia.


 **No es ningún secreto.** Puede leer nuestra política de privacidad en su Manual para miembros, que se encuentra disponible en línea en [myHPNmedicaid.com](http://myHPNmedicaid.com). Puede llamar gratis a Servicios para miembros al **1-800-962-8074, TTY 711**, para solicitar que le enviemos una copia por correo. Si realizamos cambios en la política, le enviaremos una notificación por correo.

## El cuidado adecuado.

El Health Plan de Nevada emplea la gestión de utilización (UM, por sus siglas en inglés). Todos los planes de atención de salud administrada lo hacen. Así es como nos aseguramos de que nuestros miembros reciban la atención adecuada, en el momento adecuado y en el lugar adecuado.

Un médico revisa las solicitudes en aquellos casos en los que el cuidado no cumple las pautas. Las decisiones se basan en la atención y el servicio, y en sus beneficios. No recompensamos a los médicos ni al personal por negar servicios. No le pagamos a nadie por brindar menos atención.

Los miembros y los médicos tienen el derecho a apelar las denegaciones. La carta de denegación le indicará cómo apelar.

 **¿Tiene preguntas?** Puede hablar con nuestro personal, que se encuentra disponible de 8 a.m. a 5 p.m. Solo llame gratis al **1-800-962-8074, TTY 711.**



## Rincón de recursos.

**Servicios para miembros:** Solicite un manual para miembros, encuentre un médico, haga preguntas sobre los beneficios o exprese una queja, en cualquier idioma (llamada gratuita).

**1-800-962-8074, TTY 711**

**Asesoría de enfermería disponible las 24**

**horas:** Obtenga consejos de salud de una enfermera las 24 horas del día, los siete días de la semana (llamada gratuita).

**1-800-288-2264, TTY 711**

**Opciones de salud conductual:** Reciba ayuda para salud mental o abuso de sustancias.

**1-800-873-2246, TTY 711**

**Nuestro sitio web:** Obtenga información acerca de nuestras prácticas de privacidad, utilice nuestro directorio de proveedores o lea el manual para miembros.

**myHPNmedicaid.com**

**loveisrespect:** Los adolescentes pueden hacer preguntas acerca de la violencia en el noviazgo y hablar con un adolescente o un adulto (llamada gratuita).

**1-866-331-9474, TTY 1-866-331-8453**

**loveisrespect.org**

**Línea Directa contra la Violencia Doméstica**

**Safe Nest:** (Las Vegas) Obtenga ayuda con la violencia doméstica.

**1-800-486-7282**

**Línea Directa contra la Violencia Doméstica**

**NAADV:** (Reno) Obtenga ayuda con la violencia doméstica.

**1-800-799-SAFE (7233)**

**Atención:** Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística.

**1-800-962-8074, TTY 711**

# Según las reglas.

Su Manual para miembros incluye cambios a los beneficios de su plan. ¿Ha leído su Manual para miembros? Es una excelente fuente de información que le indica cómo usar su plan. Explica:

- Sus derechos y responsabilidades como miembro.
- Los beneficios y servicios que tiene.
- Los beneficios y servicios que no tiene (exclusiones).
- Cómo averiguar acerca de los proveedores de la red.
- Cómo funcionan sus beneficios de medicamentos con receta.
- Qué hacer si necesita atención cuando se encuentra fuera de la ciudad.
- Cuándo y cómo puede obtener atención de un proveedor fuera de la red.
- Dónde, cuándo y cómo obtener atención primaria, fuera de horario, de salud conductual, especializada, hospitalaria y de emergencia.
- Nuestra política de privacidad.
- Cómo y cuándo puede presentar una reclamación en caso de que sea posible hacerlo.
- Cómo expresar una queja o apelar una decisión relacionada con la cobertura.
- Cómo solicitar un intérprete u obtener ayuda con el idioma o una traducción.
- La forma en que el plan decide qué nuevos tratamientos o tecnologías se cubren.
- Cómo denunciar fraude y abuso.



**Obténgalo todo.** Puede ver los cambios a su Manual para miembros o leer el manual en línea en **myHPNmedicaid.com**. O bien, llame gratis a Servicios para miembros al **1-800-962-8074 TTY 711**, para solicitar una copia del manual.

## Nos preocupamos.

El Health Plan de Nevada ofrece administración de atención. La administración de atención ayuda a los miembros con necesidades especiales a obtener los servicios y la atención que necesitan. Los administradores de atención trabajan con el plan de salud, los proveedores y organismos externos. Ayudan a las personas con:

- Discapacidades físicas.
- Una enfermedad mental grave.
- Problemas de salud complejos.
- Otras necesidades especiales.



**¿Cómo podemos ayudar?** Complete una evaluación de salud en **myHPNmedicaid.com**. O respóndala por teléfono llamando gratis a Servicios para miembros al **1-800-962-8074, TTY 711**. Esta breve encuesta le ayudará a encontrar programas que sean adecuados para usted.