



# THE KEY TO A GOOD LIFE IS A GREAT PLAN HealthTALK



HEALTH PLAN OF NEVADA  
A UnitedHealthcare Company

## ONLINE MEMBER CENTER

You can visit our online member center to find a provider, learn about your benefits, take a health risk assessment, and more. To create an account, go to [myHPNmedicaid.com](http://myHPNmedicaid.com) and select **@YourService Online Center**.



## The right care

### How utilization management works

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 all coverage requests when the care does not seem to meet medical guidelines. Approval or denial decisions are based on care and service as well as your benefits. The decisions are not made because of financial or other rewards.

Members and doctors have the right to appeal denials. The denial letter will tell you how to appeal. The appeal request must be submitted within 90 days of the denial.



**Questions?** Call us at **702-242-7770** in Southern Nevada or **1-800-216-7525** in

Northern Nevada (**TTY 711**), Monday through Friday, 8 a.m. to 5 p.m. local time. If you need to leave a message, we'll call you back.



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

PRSRST STD U.S. Postage  
**PAID**  
United Health Group



## BY THE BOOK

Have you read your plan handbook? It is a great source of information. It tells you how to use your medical, dental, vision and prescription drug insurance. It also explains:

- How and when to get prior authorization for health care services
- When you should go to urgent care or the emergency room
- What to do if you are out of town and need urgent or emergency care
- Care for pregnant women
- Care for children



**Get it all.** You can read your plan handbook 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.



# The HPV vaccine

## It's for all preteens.

Human papillomavirus (HPV) is the most common sexually transmitted infection. Most of the time, it causes no problems and goes away. But sometimes, it can cause cancer.

There is a vaccine for HPV. The vaccine works best when given before boys or girls become sexually active. Preteens should get it at age 11 or 12. But it can be given as early as age 9 or as late as age 26.

The HPV vaccine is given as a series of three shots. Ask about it at your preteen's next checkup.



**Need a new doctor?** Need to find a doctor for your child? See our provider directory online at [myHPNmedicaid.com](http://myHPNmedicaid.com) or call Member Services at **1-800-962-8074 (TTY 711)**.



# Sneezing season

## Springtime is allergy time.

Does your child seem to get a lot of colds in the spring? Is your child's asthma worse in the summer? Your child could have seasonal allergies, also called hay fever. Seasonal allergies cause symptoms such as:

- Sneezing
- Runny nose
- Itchy nose or throat
- Coughing
- Wheezing or worsening asthma
- Red, itchy or watery eyes

Airborne pollens and molds trigger seasonal allergies. Plants and trees release their pollens and molds at different times. A child may only be allergic to certain kinds of them. And children may react differently to these triggers. That is why one child may have itchy eyes in May and another child sneezes often in July. If you think your child may have seasonal allergies, talk to his or her doctor.



**Learn more.** To learn more about allergies and other children's health topics, visit [KidsHealth.org](http://KidsHealth.org).



## Ask Dr. Health E. Hound

### Q: When does my child need to see the PCP?

**A:** It's important to have well-child visits with your child's primary care provider (PCP) on time. These visits may also be called checkups or EPSDT visits.

Take your baby for well-child visits at the following ages:

- 3 to 5 days
- 1 month
- 2 months
- 4 months
- 6 months
- 9 months
- 12 months
- 15 months
- 18 months
- 24 months

Then, take your child or teen to his or her PCP every year.

At well-child visits, your child's PCP will make sure your child is growing and developing well. Your child will get any tests and vaccines he or she is due for. The PCP will answer your questions about your child's health.



**Beat the rush.** If your child is due for a checkup, call to make an appointment today. Try not to wait until the summer, when pediatrician offices are very busy. Bring any school, sports or camp forms you need filled out to the appointment.



## Resource corner

**Member Services** Request a plan 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.  
**1-800-280-3782 (TTY 711)**

**Our website** Learn about HPN's privacy practices, use our provider directory or read your plan handbook.  
**myHPNmedicaid.com**

**National Dating Abuse Helpline** Teens can ask questions and talk to a teen or adult (toll-free).  
**1-866-331-9474 (TTY 1-866-331-8453)**

**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)**



## Healthy from the start

### Get support for a healthy pregnancy.

Whether you're expecting your first baby or your third, our pregnancy case management program can help. Get personal support to stay healthy before, during and after pregnancy. While you're pregnant, your nurse can help you:

- Pick a doctor and assist you in making prenatal care appointments
- Coordinate medical services from your doctor and specialists
- Find transportation to medical services
- Answer questions about your pregnancy and unborn baby
- Get information about prenatal care (care while you're pregnant)
- Get information about postpartum care (care after your baby is born)
- Understand pregnancy warning signs and what to do
- Get information about well-baby checkups and shots
- Find local resources such as Women, Infants, and Children (WIC)
- Sign up for no-cost pregnancy classes such as "Healthy Expectations"
- By calling you occasionally to check on you, especially if you're having problems



**Expecting?** Get the support you need. Enroll in our pregnancy case management program today. Call **702-243-8547** in Southern Nevada or call **775-824-9705** in Northern Nevada, Monday through Friday, 8 a.m. to 5 p.m. Pregnancy case management is already part of your benefits, so there's no extra cost to you.



LA CLAVE PARA UNA BUENA VIDA ES UN GRAN PLAN

# Health TALK



HEALTH PLAN OF NEVADA  
A UnitedHealthcare Company

## CENTRO EN LÍNEA PARA LOS MIEMBROS

Puede visitar nuestro centro en línea para los miembros para encontrar un proveedor, obtener información acerca de sus beneficios, completar una evaluación de riesgos de salud, etc. Para crear una cuenta, visite [myHPNmedicaid.com](http://myHPNmedicaid.com) y seleccione @YourService Online Center.



## La atención adecuada

### Cómo funciona la gestión de utilización

UnitedHealthcare Community Plan emplea la gestión de utilización (UM). 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 todas las solicitudes de cobertura cuando la atención parece no cumplir las pautas médicas. Las decisiones de aprobaciones o denegaciones se basan en la atención y el servicio, así como en sus beneficios. Las decisiones no se toman en base a recompensas financieras o de otro tipo.

Los miembros y los médicos también tienen el derecho de apelar las denegaciones. La carta de denegación le indica cómo apelar. La solicitud de apelación se debe enviar dentro de los 90 días siguientes a la denegación.



**¿Tiene preguntas?** Llámenos al **702-242-7770** en el sur de Nevada o al **1-800-216-7525** en el norte de Nevada (**TTY 711**), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 5 p.m., hora local. Si necesita dejar un mensaje, le devolveremos la llamada.





## SEGÚN LAS REGLAS

¿Ha leído su manual del plan? Es una excelente fuente de información. Le indica cómo usar su seguro médico, dental, oftalmológico y de medicamentos de venta con receta. Asimismo explica:

- Cómo y cuándo obtener una autorización previa para los servicios de atención médica
- Cuándo debe acudir a atención de urgencia o a la sala de emergencias
- Qué debe hacer si se encuentra fuera de la ciudad y necesita atención de urgencia o de emergencia
- Cuidado de mujeres embarazadas
- Cuidado de niños



**Obtenga todo.** Puede leer su manual del plan en [myHPNmedicaid.com](http://myHPNmedicaid.com). O bien, llame a Servicios para miembros de forma gratuita al **1-800-962-8074 (TTY 711)** para solicitar una copia del manual.

# La vacuna contra el VPH

Es para todos los preadolescentes.

El virus de papiloma humano (VPH) es la infección de transmisión sexual más común. En la mayoría de los casos, no causa problemas y desaparece, pero a veces, causa cáncer.

Actualmente, existe una vacuna contra el VPH. Funciona mejor si los niños y las niñas se vacunan antes de comenzar su vida sexual activa. Los preadolescentes deben recibirla a los 11 o 12 años. Sin embargo, se pueden vacunar desde los 9 años y hasta los 26 años.

La vacuna contra el VPH se administra en una serie de tres inyecciones. Pregunte sobre ella en el próximo control de su hijo preadolescente.



**¿Necesita un nuevo médico?** ¿Necesita encontrar un médico para su hijo? Consulte nuestro directorio de proveedores en [myHPNmedicaid.com](http://myHPNmedicaid.com) o llame a Servicios para miembros al **1-800-962-8074 (TTY 711)**.





# Temporada de estornudos

La primavera es temporada de alergias.

¿Parece que su hijo se resfría mucho en la primavera? ¿Empeora el asma de su hijo en el verano? Su hijo podría tener alergias estacionales, las cuales también se conocen como fiebre de heno. Las alergias estacionales causan síntomas como los siguientes:

- Estornudos
- Congestión nasal
- Picazón en la nariz o garganta
- Tos
- Jadeo o empeoramiento del asma
- Ojos rojos, irritados y llorosos

El polen y el moho en suspensión en el aire desencadenan las alergias estacionales. Las plantas y los árboles liberan el polen y moho en diferentes momentos. Un niño puede ser alérgico solamente a algunos tipos de ellos. Y los niños pueden reaccionar de distinta manera a estos factores desencadenantes. Por ello, es posible que un niño tenga los ojos irritados en mayo y otro niño estornude con frecuencia en julio. Si cree que su hijo puede tener alergias estacionales, hable con su médico.



**Obtenga más información.** Para obtener más información acerca de las alergias y otros temas sobre la salud infantil, visite [KidsHealth.org](http://KidsHealth.org).

## Pregunte al Dr. Health E. Hound

**P:** ¿Cuándo debe visitar mi hijo al PCP?

**R:** Es importante acudir a las visitas de control de niño sano con el proveedor de atención primaria (PCP) de su hijo en forma oportuna. Estas visitas también se llaman controles o visitas de EPSDT (detección, diagnóstico y tratamiento tempranos). Lleve a su bebé a las visitas de control de niño sano en las siguientes edades:

- 3 a 5 días
- 1 mes
- 2 meses
- 4 meses
- 6 meses
- 9 meses
- 12 meses
- 15 meses
- 18 meses
- 24 meses

Luego, lleve a su hijo o adolescente a su PCP cada año.

En las visitas de control de niño sano, el PCP de su hijo se asegurará de que su hijo esté creciendo y se esté desarrollando como es debido. Se le harán las pruebas y se le administrarán las vacunas que le corresponden. El PCP responderá sus preguntas acerca de la salud de su hijo.



**Evite las prisas.** Si su hijo debe acudir a un control, llame hoy para programar una cita.

Intente no esperar hasta el verano, cuando las consultas pediátricas están muy ocupadas. Lleve a la cita todos los formularios de la escuela, deportes o campamentos que tenga que completar.





## Rincón de recursos

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

**1-800-962-8074 (TTY 711)**

**Línea de 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 atención médica del comportamiento** Reciba ayuda para la salud mental o el abuso de sustancias.

**1-800-280-3782 (TTY 711)**

**Nuestro sitio web** Obtenga información acerca de las prácticas de privacidad de HPN, utilice nuestro directorio de proveedores o lea su manual del plan. [myHPNmedicaid.com](http://myHPNmedicaid.com)

**Línea nacional de ayuda en caso de abuso en citas** Los adolescentes pueden hacer preguntas y hablar con un adolescente o un adulto (llamada gratuita).

**1-866-331-9474 (TTY 1-866-331-8453)**

**Línea de ayuda contra la violencia doméstica Safe Nest** (Las Vegas) Obtenga ayuda contra el abuso doméstico.

**1-800-486-7282**

**Línea de ayuda contra la violencia doméstica NAADV** (Reno) Obtenga ayuda contra el abuso doméstico.

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



## Sano desde el comienzo

**Reciba apoyo para un embarazo saludable.**

Ya sea que esté esperando a su primer o tercer bebé, nuestro programa de administración de casos de embarazo puede ayudarle. Obtenga apoyo personal para mantenerse sana antes, durante y después del embarazo. Durante su embarazo, su enfermera puede ayudarle a:

- Elegir un médico y ayudarla a programar las citas de atención prenatal
- Coordinar servicios médicos de su médico y de especialistas
- Encontrar transporte a los servicios médicos
- Responder preguntas acerca de su embarazo y de su bebé no nato
- Obtener información acerca de la atención prenatal (atención mientras está embarazada)
- Obtener información acerca de la atención posparto (atención después del nacimiento de su bebé)
- Entender los signos de advertencia del embarazo y qué debe hacer
- Obtener información acerca de los controles de bebé sano y las vacunas
- Encontrar recursos locales, como Mujeres, Bebés y Niños (Women, Infants, and Children, WIC)
- Inscribirse en clases de embarazo sin costo, como “Healthy Expectations” (Expectativas sanas)
- Llamándola ocasionalmente para ver cómo está, especialmente si está teniendo problemas



**¿Está embarazada?** Reciba el apoyo que necesita.

Inscríbese hoy en nuestro programa de administración de casos de embarazo. Llame al **702-243-8547** en el sur de Nevada o al **775-824-9705** en el norte de Nevada, de lunes a viernes, de 8 a.m. a 5 p.m. La administración de casos de embarazo ya forma parte de sus beneficios, de modo que no tiene un costo adicional para usted.