

THE KEY TO A GOOD LIFE IS A GREAT PLAN
HealthTALK



HEALTH PLAN OF NEVADA
A UnitedHealthcare Company

**Get connected. Get better.
Get back to life.**

See a provider online, when it's convenient for you. Simply download the free NowClinic app or visit **NowClinic.com**.



Brushing for two

Dental care when pregnant

When you're pregnant, you're eating for two — but you're also brushing for two. Being pregnant can be hard on your teeth and gums. Gum disease has been associated with pregnancy complications. Take care of your teeth and gums for you and your baby:

- Brush your teeth at least twice daily using fluoride toothpaste.
- Floss at least once a day and rinse daily with a fluoride mouthwash.
- Choose healthy foods like fruits and vegetables. Avoid sugary or starchy snacks and soda.
- Visit your dentist at least once during your pregnancy. A dental visit is safe any time during your pregnancy.



Need a dentist? Visit myHPNmedicaid.com and select Provider Lists/Directories or call **1-800-962-8074 (TTY 711)** toll-free to find a dentist who accepts your health plan.

PRSRST STD U.S. Postage
PAID
United Health Group

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

Introducing NowClinic[®]

Visit with a provider online.

Available 24/7, NowClinic lets you visit with a provider online from a smartphone, tablet or computer. No appointment is needed. And the best part is you don't need to leave the comfort of home. Next time you or your child has a non-emergency or non-urgent illness, such as allergies, pink eye or a cold¹, consider using NowClinic.

Enrolling is easy as 1-2-3. Visit NowClinic.com or download the mobile app from the App StoreSM online store or Google PlayTM store. If you and your child are members, your child's record should be linked to your NowClinic enrollment. When enrolling, make sure to enter your name as it appears on your state Medicaid card.

If you are not a Medicaid member, but you are a parent/guardian of a Nevada Check Up member under the age of 18, call **1-877-550-1515** for help with enrolling in NowClinic.

Three reasons to use NowClinic:

- Nine out of 10 people who've used NowClinic say they'd use it again.²
- No appointment needed, and the wait time is typically less than 10 minutes.³
- NowClinic is available at no cost as part of your and/or your child's health plan.



¹The conditions treated are subject to NowClinic provider discretion and may require a visual interaction such as a webcam. Video may also be required for prescribing; ²2015 NowClinic Member Satisfaction Survey; ³Stats reported as of September 2015, but not guaranteed.

NowClinic is not intended to address emergency or life-threatening medical conditions. Please call 911 or go to the emergency room under those circumstances. NowClinic providers do not replace your primary care physician. The services are not covered by Medicare and may not be covered by your private health plan or Medicaid, so check with them prior to using the services. If not covered, the consumer is responsible for paying the fees at the time of service. If covered, copays and deductibles may apply. NowClinic providers do not prescribe controlled substances and reserve the right to refuse to prescribe other drugs that are restricted by state law or may be harmful or non-therapeutic. Providers may also decline an individual as a patient if the medical problem presented is not appropriate for NowClinic care or for misuse of services. All trademarks are the property of their respective owners.



Bringing care to your community

Medicine on the Move is a medical center on wheels. By providing health care "on the go," Health Plan of Nevada can bring care to members who may not have easy access to a medical clinic.

You can use Medicine on the Move for well visits, flu shots, X-rays, mammograms, ultrasounds, physicals, basic lab tests, annual exams and more. Hours and locations may vary.



It's coming near you. To find out when Medicine on the Move will be in your area, visit MedicineOnTheMoveNV.com. To make an appointment, call toll-free at **1-800-382-0870**.

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 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? You can talk to our UM staff. Just call **1-800-962-8074 (TTY 711)** toll-free.

5 facts about chlamydia

1. Chlamydia is the most commonly diagnosed sexually transmitted infection. Both men and women can get it.
2. The bacteria that cause chlamydia are spread through sex. Using condoms can reduce the risk.
3. Chlamydia doesn't usually have any symptoms. Experts recommend sexually active women and teens aged 25 and younger get tested for it each year. Testing can be done on urine.
4. Chlamydia can be cured with antibiotics. Both partners should be treated. You should not have sex until treatment is complete.
5. If not treated, chlamydia can cause infertility. It can be passed to a baby at childbirth. It can also cause pregnancy complications or other serious problems.



Your child's partner in health

Your child's primary care provider (PCP) is the person you turn to when your child is sick. He or she provides or coordinates your child's health care. But the PCP also wants to see your child when he or she is well. Well visits help the provider get to know you and your child. They are also a good time for:

- important screenings and tests
- needed immunizations/shots
- checking on chronic conditions
- monitoring any medications your child takes
- coordinating care given by any specialists your child sees
- discussions about development, safety and other topics

When you see your child's PCP, tell him or her about:

- any medications or supplements your child takes
- any other providers your child sees, such as specialists or alternative providers
- any tests or treatments your child has had
- any mental health treatment your child gets

Well visits are covered at no cost to you. Is your child due for a well visit? Call your child's PCP to make an appointment today.



See the PCP. You and your child should feel comfortable with the PCP. If you are not, choose a new one. Visit myHPNmedicaid.com and select Provider Lists/Directories. Or call Member Services toll-free at **1-800-962-8074 (TTY 711)**.





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 our 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)

By the book

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

- 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
- your member rights and responsibilities
- our privacy policy
- if, when and how you may need to submit a claim
- where, when and how to get primary, after-hours, behavioral health, specialty, hospital and emergency care
- how to voice a complaint or appeal a coverage decision
- how to request 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. Visit myHPNmedicaid.com and select Plan Information to read a copy of your plan handbook. Or call Member Services toll-free at **1-800-962-8074 (TTY 711)** to request a copy of the handbook.

Ask Dr. Health E. Hound

Q: Why does my child need to be tested for lead?

A: Lead is common in older homes, in soil near busy roads, and in some imported products. Children can inhale or swallow lead.

Lead poisoning can cause serious problems. It can affect your child's blood, bones or brain. It can cause slow growth or developmental problems.

Many children with lead poisoning don't have symptoms. That's why testing is important. Experts recommend testing at ages 1 and 2. The test is done on a few drops of blood. If the test finds lead, there are treatments that can help.



Learn more. Read about lead poisoning and other children's health topics at KidsHealth.org.



Rincón de recursos

Servicios para miembros Solicite un manual del plan, consiga 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)

Behavioral Healthcare Options Reciba ayuda en caso de salud mental o abuso de sustancias.

1-800-280-3782 (TTY 711)

Nuestro sitio web Obtenga información acerca de nuestras prácticas de privacidad, use nuestro directorio de proveedores o lea su manual del plan. myHPNmedicaid.com

Línea de ayuda nacional en caso de abuso en citas románticas 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 con el abuso doméstico.

1-800-486-7282

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

1-800-799-SAFE (7233)

Según las reglas

¿Ha leído su Manual para miembros? Es una excelente fuente de información. Le indica cómo usar su plan y le explica:

- los beneficios y servicios con los que usted cuenta
- los beneficios y servicios con los que usted no cuenta (exclusiones)
- cómo encontrar proveedores de la red
- cómo funcionan sus beneficios de medicamentos recetados
- 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
- sus derechos y responsabilidades como miembro
- nuestra política de privacidad
- cuándo y cómo puede presentar una reclamación en caso de que sea necesario
- dónde, cuándo y cómo obtener atención primaria, después de horario, de salud de la conducta, especializada, hospitalaria y de emergencia
- 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. Visite myHPNmedicaid.com y seleccione Plan Information (Información del Plan) para leer una copia del manual de su plan. O bien, llame gratis a Servicios para miembros al **1-800-962-8074 (TTY 711)** para solicitar una copia del manual.

Pregunte al Dr. Health E. Hound

P: ¿Por qué debe someterse mi hijo a una prueba de detección de plomo?

R: El plomo es común en las viviendas más antiguas, en el suelo cerca de caminos muy transitados y en algunos productos importados. Los niños pueden inhalarlo o tragarlo.

El envenenamiento por plomo puede causar graves problemas. Por ejemplo, puede afectar la sangre, los huesos o el cerebro de su hijo. También puede causar retrasos en el crecimiento o problemas de desarrollo.

Muchos niños con envenenamiento por plomo no tienen síntomas. Por ello, es muy importante realizarse las pruebas. Los expertos recomiendan llevarlas a cabo al año y a los 2 años. La prueba se realiza con solo unas gotas de sangre. Si se detecta plomo, existen tratamientos que pueden ayudar.



Conozca más. Lea acerca del envenenamiento por plomo y otros temas sobre salud infantil en KidsHealth.org.

Presentamos NowClinic[®]

Consulte a un proveedor en línea.

Disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana, NowClinic le permite consultar a un proveedor en línea desde un teléfono inteligente, tableta o computadora. No se requiere cita y lo mejor de todo es que no tiene que abandonar la comodidad de su hogar. La próxima vez que usted o su hijo tengan una enfermedad que no sea una emergencia ni urgencia, como alergias, conjuntivitis o un resfriado¹, considere usar NowClinic.

Inscribirse es tan fácil como contar hasta tres. Visite **NowClinic.com** o descargue la aplicación móvil de la tienda en línea App StoreSM o la tienda Google PlayTM. Si usted y su hijo son miembros, la historia de su hijo debe vincularse a su inscripción en NowClinic. Cuando se inscriba, ingrese su nombre tal como aparece en su tarjeta de Medicaid del estado.

Si no es miembro de Medicaid, pero es el padre, la madre o el tutor de un miembro de Nevada Check Up menor de 18 años, llame al **1-877-550-1515** para obtener ayuda con la inscripción en NowClinic.

Tres motivos para usar NowClinic:

- Nueve de cada 10 personas que han usado NowClinic dicen que lo usarían de nuevo.²
- No se requiere cita, y el tiempo de espera normalmente es de menos de 10 minutos.³
- NowClinic está disponible sin costo como parte de su plan de salud o el de su hijo.



¹Las afecciones tratadas están sujetas al criterio de los proveedores de NowClinic y pueden requerir una interacción visual, como una cámara web. También se puede requerir un video para emitir una prescripción; ²Encuesta de satisfacción a los miembros de NowClinic 2015; ³Estadísticas informadas a septiembre de 2015; sin embargo, no están garantizadas.

NowClinic no tiene como finalidad abordar afecciones médicas de emergencia o potencialmente mortales. Llame al 911 o diríjase a la sala de emergencias en tales casos.

Los proveedores de NowClinic no reemplazan a su médico de atención primaria. Los servicios no están cubiertos por Medicare y es posible que su plan de seguro privado o Medicaid no los cubra. Por ello, consulte con ellos antes de usar estos servicios. Si no están cubiertos, el consumidor será responsable del pago de las tarifas en el momento del servicio. Si están cubiertos, pueden aplicar copagos y deducibles. Los proveedores de NowClinic no prescriben sustancias controladas y se reservan el derecho de negarse a prescribir otros medicamentos que están restringidos de conformidad con la ley del estado o que pueden ser dañinos o no terapéuticos. Los proveedores también pueden rechazar a una persona como paciente si el problema médico presentado no es adecuado para atención de NowClinic o por uso indebido de los servicios. Todas las marcas comerciales son propiedad de sus respectivos dueños.



Atención a su comunidad

Medicine on the Move es un centro médico móvil. Al ofrecer atención médica “sobre la marcha”, Health Plan of Nevada puede llevar la atención a aquellos miembros que posiblemente no tengan un fácil acceso a una clínica médica.

Puede usar Medicine on the Move para consultas de control sano, vacunas contra la gripe, radiografías, mamografías, ultrasonidos, exámenes físicos, análisis de laboratorio básicos y exámenes anuales, entre otros. Los horarios y las ubicaciones pueden variar.



Llegará a un lugar cercano a usted Para averiguar cuándo Medicine on the Move llegará a su zona, visite **MedicineOnTheMoveNV.com**. Para programar una cita, llame gratis al **1-800-382-0870**.


El cuidado adecuado

Cómo funciona la gestión de utilización

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 y en el lugar adecuado.

Un médico revisa todas las solicitudes de cobertura cuando la atención parece no cumplir las pautas. Las decisiones de aprobaciones o denegaciones se basan en la atención y el servicio, así como en sus beneficios. Las decisiones no se toman debido a recompensas financieras o de otro tipo.

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

 **¿Tiene preguntas?** Puede hablar con nuestro personal de UM. Simplemente, llame gratis al **1-800-962-8074 (TTY 711)**.

5 datos sobre la clamidia

1. La clamidia es la infección de transmisión sexual que se diagnostica con mayor frecuencia. Tanto hombres como mujeres pueden adquirirla.
2. La bacteria que causa la clamidia se transmite al tener relaciones sexuales. El uso de condones puede reducir el riesgo.
3. Generalmente, la clamidia no presenta síntomas. Los expertos recomiendan que las mujeres y las adolescentes sexualmente activas de hasta 25 años de edad se realicen un examen cada año. El examen se puede realizar con una muestra de orina.
4. La clamidia se puede curar con antibióticos. Ambas personas en la pareja se deben tratar. No debe tener sexo hasta que el tratamiento haya finalizado.
5. Si no se trata, la clamidia puede causar infertilidad. Se puede transmitir a un bebé en el momento del nacimiento. Asimismo, puede causar complicaciones en el embarazo u otros problemas graves.



El compañero de su hijo en la salud

El proveedor de atención primaria de su hijo (PCP) es la persona a quien debe acudir cuando su hijo está enfermo y es quien provee o coordina su atención médica. Sin embargo, el PCP también quiere ver a su hijo cuando está bien. Las consultas de control sano ayudarán a su proveedor a conocerlos mejor a usted y a su hijo. También son un buen momento para lo siguiente:

- hacerse exámenes importantes de diagnóstico y pruebas
- ponerse vacunas que necesite
- hacerse control de enfermedades crónicas
- hacerse control de los medicamentos que toma su hijo
- coordinar la atención que le brindan los especialistas a los que va su hijo
- conversar sobre su desarrollo, seguridad y otros temas

Cuando visite al PCP de su hijo, infórmele sobre:

- cualquier medicamento o suplemento que tome su hijo
- cualquier otro proveedor al que vaya su hijo, como especialistas o proveedores alternativos
- las pruebas o los tratamientos que se haya realizado su hijo
- cualquier tratamiento de salud mental que reciba su hijo

Las visitas de control sano están cubiertas sin costo para usted. ¿Es momento de un control sano para su hijo? Llame al PCP de su hijo para programar una cita hoy.



Consulte a su PCP. Usted y su hijo deben sentirse cómodos con su PCP. Si no se sienten así, elija uno nuevo. Visite myHPNmedicaid.com y seleccione Provider Lists/Directories (Listas/Directorios de proveedores). O bien, llame gratis a Servicios para miembros al **1-800-962-8074 (TTY 711)**.





LA CLAVE PARA UNA BUENA VIDA ES UN GRAN PLAN

Health TALK



HEALTH PLAN OF NEVADA
A UnitedHealthcare Company

Conéctese. Mejórese. Recupere su vida.

Consulte a un proveedor en línea en el momento que le sea conveniente. Solo descargue la aplicación gratuita NowClinic o visite **NowClinic.com**.



Cepillarse por dos

Cuidado dental durante el embarazo

Las embarazadas comen por dos, y también se cepillan por dos. El embarazo puede afectar sus dientes y encías. La enfermedad de las encías puede causar complicaciones en el embarazo. Cuidese los dientes y las encías por usted y por su bebé:



- Cepílese los dientes al menos dos veces al día con pasta dental con fluoruro.
- Use hilo dental al menos una vez al día y enjuáguese a diario con un enjuague bucal con fluoruro.
- Elija alimentos sanos como frutas y verduras, y evite meriendas con azúcar o harina y gaseosas.
- Visite a su dentista al menos una vez durante su embarazo. Las visitas al dentista son seguras en cualquier momento del embarazo.



¿Necesita un dentista? Visite myHPNmedicaid.com y seleccione Provider Lists/Directories (Listas/Directorios de proveedores) o llame al **1-800-962-8074 (TTY 711)** para encontrar un dentista que acepte su plan de salud.



12 tips

How to make the most of your health plan

1. Know your rights and learn about the health plan's quality program.

To review your rights and responsibilities as a health plan member and to learn about the health plan's quality program and goals, please visit your health plan's website. If you would like a written copy of our quality program or a copy of your Rights and Responsibilities, please call Member Services. You may also find a written copy of the Rights and Responsibilities document in the Quality section of your health plan's website.

2. Read your Member Handbook.

Your Member Handbook is a good source of information. The documents help you understand the benefits and services you have; the benefits and services you don't have (exclusions); how to get your prescription drugs and what drugs are covered; how to select a primary care provider (PCP); what to do if you need care when you are out of town; how and when

to get routine, after-hours, specialty and emergency care; how to voice a complaint or appeal a coverage decision; and how to get care from specialists, hospitals and mental health providers. If you need another copy of this information, please call Member Services at **1-800-962-8074**. You may also find a written copy of general benefit information on your health plan's website.

3. Know what to do if you have an issue.

We strive to meet your needs. If you are unhappy with services or care, or with the health plan in general, please call Member Services or write a letter to Health Plan of Nevada. Either way, we will respond to your issue.

4. Know how to get information at your fingertips.

Did you know your health plan has online tools to help you? You can search our online provider directory and review the drugs covered on our

drug list. As a member, you also get information on our programs and services, such as health education and wellness classes and value-added services. As always, if you have questions about your plan, call Member Services.

5. Know that we research new medical technology.

For safety reasons, we formally evaluate new and emerging medical discoveries before including them in our member benefit package. Led by a highly skilled staff that includes physicians, our review process compares new technology to medical standards and clinical research to measure the effectiveness and safety of new medical procedures, drugs and devices. We also research new applications of existing technologies. If you, your providers or other interested parties would like to submit a request for the review of new medical technology, please contact Member Services.

continued on page 2



HEALTH PLAN OF NEVADA
A UnitedHealthcare Company

6. Ask for help if you speak another language.

If you need help with communication, such as the services of a language interpreter, please call Member Services.

7. Know that the health plan does not offer incentives for prior authorization denials.

Health Plan of Nevada prohibits the compensation of physicians, other health care professionals or staff to be based upon or used as an incentive for the denial of benefits. All decisions regarding your benefits are given special consideration based on your medical needs and the appropriateness of the care and service. Health Plan of Nevada employees who perform utilization review duties do not receive any incentives, financial or otherwise, to encourage denial of benefits. That is, we provide no incentive for anyone on our team to restrict benefits for our members. For more information, please call Member Services.

8. Learn about internal and external review for denial of benefits.

If a benefit is denied, we provide internal review to help ensure member satisfaction. Additionally, a review is provided by a panel of medical professionals from outside of Health Plan of Nevada for eligible denials that have already undergone internal review. Expedited (rush) appeals are available when decisions are needed quickly. For additional information, please refer to your Member Handbook.

9. Know that we have special programs available for members.

Are you looking for extra help? You may be eligible for additional benefits from one of these programs.

Disease Management: If you have diabetes, chronic obstructive pulmonary disease, heart failure or asthma, you may be eligible to receive educational materials and calls from a Registered Nurse Health Coach. For more information, call the Disease Management Program at **1-877-692-2059 (TTY 711)** on weekdays between 8 a.m. and 5 p.m. PST.

Case Management: This program provides additional assistance for members with extra special needs. For more information, contact Member Services.

10. Know that we evaluate the care you receive.

If you are admitted to a non-contracted facility or get care or services outside of the Health Plan of Nevada service areas, we may look at your medical records (after care was received) to evaluate the appropriateness of the medical care, services, treatments and procedures you received.

11. We want to hear from you.

You may get a survey in the mail about your health plan. We need your help so we can monitor our plan and make improvements for our members. Surveys you may get include the Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems (CAHPS), Health Outcomes Survey (HOS) for Medicare members, Patient Satisfaction Survey, Health Management Program Satisfaction

Survey, Complex Case Management Program Satisfaction Survey and Telephone Advice Nurse Program Satisfaction Survey.

Members are randomly selected for these surveys. If you get one, please fill it out. Your input is valuable to us.

12. Make an investment in your future.

It's one that pays solid dividends, too. Keeping up with well visits and annual exams helps your primary care physician take care of the little things — before they become more serious. At your next appointment, please talk to your primary care physician about screenings and recommendations. Depending on your medical history, your provider may have additional medical advice. You can find the preventive guidelines on your plan's website.

Questions about your plan?

Call Member Services at **1-800-962-8074** or visit your plan's website at **myHPNmedicaid.com**.

Health plan coverage provided by Health Plan of Nevada.



7. Sepa que el plan de salud no ofrece incentivos por denegaciones de autorizaciones previas.

Health Plan of Nevada prohíbe que la compensación de médicos, otros profesionales o personal de atención médica se base en, o se use como, un incentivo por la denegación de beneficios. Todas las decisiones relacionadas con sus beneficios se consideran especialmente de acuerdo con sus necesidades médicas y la pertinencia de la atención y el servicio. Los empleados de Health Plan of Nevada que realizan labores de revisión de uso no reciben incentivos, ni financieros ni de otro tipo, para incentivar la denegación de beneficios. Es decir, no damos incentivos a nadie en nuestro equipo para que restrinja los beneficios a nuestros miembros. Para obtener más información, llame a Servicios para miembros.

8. Obtenga información acerca de la revisión interna y externa por denegación de beneficios.

Si se niega un beneficio, realizamos una revisión interna para garantizar la satisfacción del miembro. Además, un panel de profesionales médicos externo a Health Plan of Nevada lleva a cabo una revisión en el caso de denegaciones elegibles que ya se hayan sometido a la revisión interna. Hay disponibles apelaciones aceleradas (apuradas) si se requieren decisiones rápidas. Para obtener más información, consulte su Manual para miembros.

9. Sepa que tenemos programas especiales a disposición de nuestros miembros.

¿Necesita más ayuda? Puede reunir los requisitos para obtener más beneficios de uno de estos programas.

Control de enfermedades: Si tiene diabetes, enfermedad pulmonar obstructiva crónica, insuficiencia cardíaca o asma, puede reunir los requisitos para recibir material educativo y llamadas de un enfermero instructor de salud certificado. Para obtener más información, llame al Programa de control de enfermedades al **1-877-692-2059 (TTY 711)**, los días de semana, de 8 a.m. a 5 p.m., hora del Pacífico.

Administración de casos: Este programa ofrece ayuda extra a los miembros que tienen otras necesidades especiales. Para obtener más información, póngase en contacto con Servicios para miembros.

10. Debe saber que evaluamos la atención que recibe.

Si es ingresado en una instalación que no tiene contrato o si recibe atención o servicios fuera de las áreas de servicio de Health Plan of Nevada, podemos revisar su historia médica (después de que haya recibido la atención médica) para evaluar la pertinencia de la atención médica, los servicios, los tratamientos y los procedimientos que recibió.

11. Queremos saber su opinión.

Es posible que reciba por correo una encuesta sobre su plan de salud. Necesitamos su ayuda para poder supervisar nuestro plan y hacer mejoras para nuestros miembros. Entre las encuestas que puede recibir se encuentran la Evaluación de los consumidores de los proveedores y sistemas de atención médica (CAHPS), Encuesta sobre resultados médicos (HOS) para los miembros de Medicare, Encuesta de satisfacción del paciente, Encuesta de satisfacción del Programa de administración de la salud, Encuesta de satisfacción del

Programa de administración de casos complejos y Encuesta de satisfacción del Programa de asesoría telefónica de enfermería.

Para esta encuesta se seleccionan los miembros al azar. Si recibe una, le agradeceremos que la responda. Sus opiniones son valiosas para nosotros.

12. Haga una inversión para su futuro.

También rendirá frutos sólidos. Al acudir a sus visitas de control sano y exámenes anuales, su médico de atención primaria puede prestar atención a los síntomas menos importantes, antes de que sean más graves. En su próxima cita, hable con su médico de atención primaria sobre los exámenes de detección y recomendaciones. De acuerdo con sus antecedentes médicos, es posible que su proveedor le dé otros consejos médicos. Puede buscar una guía de prevención en el sitio web de su plan.

¿Tiene preguntas acerca de su plan?

Llame a Servicios para miembros al **1-800-962-8074**, o bien, visite el sitio web de su plan en **myHPNmedicaid.com**.

Cobertura de plan de salud ofrecida por Health Plan of Nevada.





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.

Para revisar sus derechos y responsabilidades como miembro de un plan de salud y obtener información acerca del programa de calidad y los objetivos del plan, visite el sitio web del mismo. Si desea obtener una copia escrita de nuestro programa de calidad o de sus Derechos y responsabilidades, llame a Servicios para miembros. También puede encontrar una copia escrita del documento Derechos y responsabilidades en la sección Quality (Calidad) del sitio web de su plan.

2. Lea su Manual para miembros.

Su Manual para miembros es una buena fuente de información. Los documentos le ayudan a entender los beneficios y servicios que tiene y los que no tiene (exclusiones); cómo obtener sus medicamentos recetados y qué medicamentos tienen cobertura; cómo seleccionar un proveedor de atención primaria (PCP); qué hacer si necesita atención médica cuando se encuentra fuera de la ciudad; cómo y cuándo obtener atención médica de rutina, después del horario

de atención, especializada y de emergencia; cómo expresar una queja o cómo apelar una decisión sobre la cobertura; y cómo obtener atención de especialistas, hospitales y proveedores de salud mental. Si necesita otra copia de esta información, llame a Servicios para miembros al **1-800-962-8074**. También puede encontrar una copia escrita de la información general sobre los beneficios en el sitio web de su plan de salud.

3. Sepa qué debe hacer si tiene algún problema.

Nos esforzamos por satisfacer sus necesidades. Si no está satisfecho con los servicios o la atención médica, o con el plan de salud en general, llame a Servicios para miembros o escriba una carta a Health Plan of Nevada. De cualquier forma, responderemos a su problema.

4. Sepa cómo obtener información fácilmente.

¿Sabía usted que su plan de salud cuenta con herramientas en línea para ayudarle? Puede encontrar nuestro directorio de proveedores en línea y revisar los medicamentos cubiertos en nuestra lista. Como miembro, también recibirá información sobre nuestros programas y servicios, como educación para la salud y clases de bienestar y servicios de valor

agregado. Como siempre, si tiene alguna pregunta acerca de su plan, llame a Servicios para miembros.

5. Sepa que investigamos las nuevas tecnologías médicas.

Por motivos de seguridad, evaluamos formalmente los descubrimientos médicos nuevos y emergentes antes de incluirlos en nuestro paquete de beneficios para los miembros. Encabezado por personal altamente calificado, entre el cual se encuentran médicos, nuestro proceso de revisión compara las nuevas tecnologías con los estándares médicos para medir la efectividad y seguridad de nuevos procedimientos médicos, medicamentos y dispositivos. Asimismo, investigamos las nuevas aplicaciones de las tecnologías existentes. Si usted, sus proveedores u otros interesados desean presentar una solicitud para la revisión de tecnologías médicas nuevas, póngase en contacto con Servicios para miembros.

6. Solicite ayuda si habla otro idioma.

Si necesita ayuda para comunicarse, como los servicios de un intérprete de idiomas, llame a Servicios para miembros.

continúa en la página 2



HEALTH PLAN OF NEVADA
A UnitedHealthcare Company