

HealthTALK

FALL 2022
OTOÑO 2022



Keep Track of Your Health

Anytime, Anywhere

Tenga el control de su salud

Aún hay tiempo

**Get Answers To Your
Questions In Our
Member Handbook**

**Obtenga respuestas
a sus preguntas en
nuestro Manual para
Miembros**



URGENT CARE

That comes to you

Urgent care house calls are available seven days a week and can treat most things urgent care centers can.



**Visit your
health plan's
website
for more
information!**



Contents

FALL 2022

- 4 Keep Track of Your Health
- 6 Quality Initiative Notification
- 7 Make Your Wishes Known
- 8 Value Added Benefits
- 9 Handbook Updates
Fraud, Waste and Abuse
Dental Services

DON'T RISK a Gap in Your Medicaid or CHIP Coverage

Nevada Medicaid will restart eligibility reviews. Make sure your contact information is up to date with the Welfare office, so you don't miss your renewal notice.

Visit [MyHPNMedicaid.com](https://www.myhpnmedicaid.com) to learn more.

Questions?

You can talk to our staff. They're available Monday through Friday, 8 a.m. to 6 p.m. Call toll-free **1-800-962-8074**, TTY **711**.

Or visit [MyHPNMedicaid.com](https://www.myhpnmedicaid.com) and sign in.

We're on call 24/7.

If you're unsure about your condition, our 24/7 advice nurse may be able to help. Our nurse is available to answer questions, provide self-care advice and help you decide whether to seek urgent care, emergency care, or schedule an appointment with your provider. Just call toll-free **1-800-288-2264**, TTY **711**.

HealthTALK is published as a community service for members of Health Plan of Nevada Medicaid. If you have specific questions regarding your coverage, please refer to your plan documents or call Member Services at the number on the back of your health plan ID card.

This publication is not intended to replace professional medical advice or service. Personal health problems should be brought to the attention of your health care provider. Consult your health care provider before making any changes in your lifestyle or health care regimen.

Keep Track of Your Health the Easy Way - Anywhere, Anytime.

Our online member center brings your health plan information together in one place. Visit **MyHPNMedicaid.com** and sign in.

First-time users will need to create an account.

Use this convenient service to:

- Secure chat with a Member Services representative
- Look up your benefits
- Find a doctor
- Find a hospital
- Take your health survey
- Learn how to stay healthy
- Find a mental health provider
- Opt-in to receive texts and emails about your plan
- Keep track of your medical history
- View your referrals and prior authorizations
- View claims history
- Review your explanation of benefits, including denial of payment to your doctor
- Sign up for some value added benefits



Create an online member center account.

To register, visit **MyHPNMedicaid.com** and select **Create an Account**. Then follow the prompts. You'll need to provide your HPN member ID number to register.

All of your plan documents are available in the online member center. You can also call Member Services at **1-800-962-8074**, TTY **711**, to request a printed copy of any plan document.





QUALITY Initiative Notification

We monitor and evaluate your health to improve the quality of care you receive from Health Plan of Nevada and your providers.

We use measures such as:

- ▶ **How many members receive a mammogram?**
- ▶ **How many members have controlled asthma?**

Additionally, we review the results of patient satisfaction surveys to see how well your visit went with the provider you see most often. We create special projects to improve any results that we think could be better.

Some exciting improvements we saw during 2021-2022:

Our records show, if members have high blood pressure, most of them have it under control. If they have diabetes, most have an HbA1c less than 8, and our prenatal and postpartum checks are happening timely to keep both the mother and baby healthy.

There's always more work to do! Our mammograms, cervical and colon cancer screenings could improve. We're designing special programs to increase these rates.

For more information about quality at your health plan, call Member Services at **1-800-962-8074**, TTY **711** or visit **MyHPNMedicaid.com**.

Make Your **WISHES KNOWN**



What kind of medical care would you want if you were too ill or hurt to express your wishes? Advance directives are legal documents that tell your doctor and loved ones how you want to be cared for ahead of time.

- ▶ **A living will states what treatments you want if you are dying or permanently unconscious. In this will, you can accept or refuse medical care.**
- ▶ **A durable power of attorney is a document giving another person legal permission to make medical decisions on your behalf.**

If you want to make an advance directive, a lawyer can write one for you. If you're unable to see a lawyer, you can get a form from your PCP's office. Or you can call our Member Services team at **1-800-962-8074**, TTY **711**.

Member Advisory Board

We have quarterly Member Advisory Board meetings where members, like you, provide us with ideas and improvements that we can make as your health plan. We want to learn more about your experiences using health care and the ways we can improve. If you would like to participate in a Member Advisory Board meeting, please call Member Services at **1-800-962-8074**, TTY **711**.

Value ADDED Benefits



Health Plan of Nevada's
Medicaid Plan helps you
save money with no-cost
extra benefits like:

- ▶ **FREE** SAM'S CLUB™ membership
- ▶ **FREE** rides to medical and mental health appointments, pharmacy and social services
- ▶ **FREE** haircuts and bus passes
- ▶ **FREE** gym membership including: Anytime Fitness®, Planet Fitness, Club Pilates®, virtual classes, and more
- ▶ **FREE** Boys & Girls Club membership
- ▶ **FREE** \$25 healthy food card
- ▶ **FREE** WW® (Weight Watchers) Membership
- ▶ **FREE** home delivered meals for diabetic management
- ▶ **FREE** cell phone with 1,000 free minutes and unlimited data and texting
- ▶ **FREE** VISA® gift cards for certain wellness visits and immunizations
- ▶ **FREE** VISA® gift cards for healthy pregnancy rewards
- ▶ **FREE** essentials for baby
- ▶ **FREE** electric breast pump
- ▶ **FREE** healthy food boxes
- ▶ **FREE** Nevada high school test preparation class and exam
- ▶ **FREE** Nevada ID card, driver's license, Social Security card or birth certificate assistance

Some benefits are only available to those who qualify. For more information, call **1-800-962-8074**, TTY **711** or visit **MyHPNMedicaid.com**.

GET ANSWERS

To Your Questions In Our Member Handbook



Have you read your member handbook? It's a great source of information. It tells you how to use your plan and includes changes to your benefit plan. You can read the handbook online at **MyHPNMedicaid.com**. Or call Member Services toll-free at **1-800-962-8074**, TTY **711**, to request a hard copy.

New information in your member handbook:

- ▶ HPN now covers routine services or items that are part of qualified clinical trials.

FRAUD, WASTE AND ABUSE REPORTING

To report Fraud, Waste or Abuse, please call the Fraud Hotline at **1-866-242-7727** or Compliance & Ethics Help Center toll-free at **1-800-455-4521**. Check your handbook for examples of fraud, or if you are not sure, call **1-800-962-8074** to speak to a Member Services representative. TTY users can dial **711**.



DENTAL SERVICES

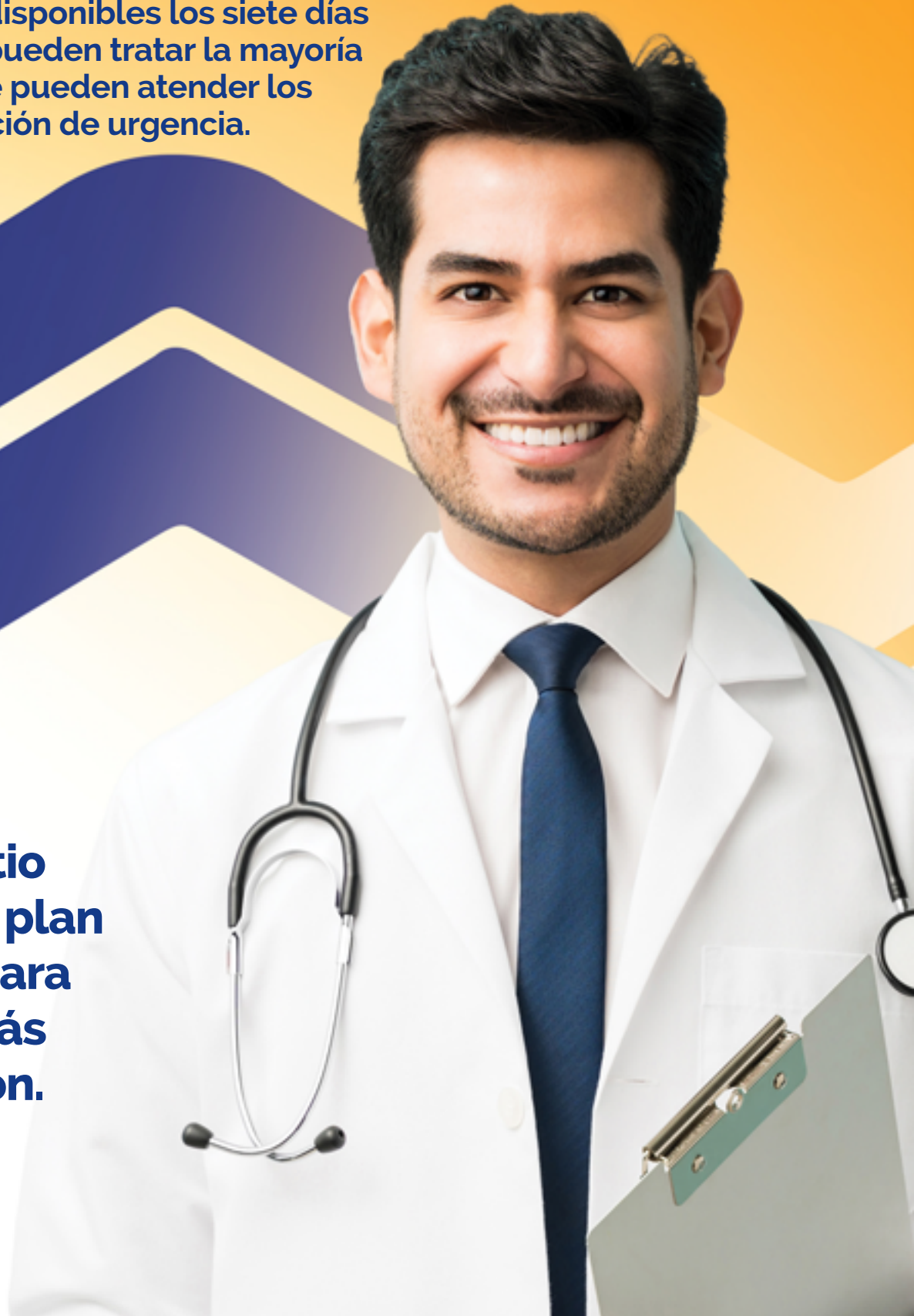
Liberty Dental Plan of Nevada covers dental services for eligible Medicaid recipients in Washoe and Clark Counties in Nevada. Visit **LibertyDentalPlan.com/NVmedicaid** or call toll-free **1-866-609-0418**, TTY **711**. They have a team who can help you get appointments with a dentist. They also offer virtual appointments if you're having a dental issue and can't make it into an office for an appointment. Don't hesitate to reach out to Liberty Dental for help with your dental needs!



ATENCIÓN DE URGENCIA **Que viene a usted**

Las visitas a domicilio de atención de urgencia están disponibles los siete días de la semana y pueden tratar la mayoría de los casos que pueden atender los centros de atención de urgencia.

Visite el sitio web de su plan de salud para obtener más información.



- 12 Tenga el control de su salud
- 14 Notificación de la Iniciativa de calidad
- 15 Manifieste sus deseos
- 16 Beneficios de valor agregado
- 17 Actualizaciones del manual Fraude, despilfarro y abuso Servicios dentales

NO SE ARRIESGUE a una etapa sin cobertura de Medicaid o CHIP

Nevada Medicaid comenzará de nuevo con las revisiones de elegibilidad. Asegúrese de que su información de contacto esté actualizada ante la oficina de Bienestar para no perderse su aviso de renovación. Para obtener más información, visite [MyHPNMedicaid.com](https://www.myhpnmedicaid.com).

¿Tiene preguntas?

Puede hablar con nuestro personal. El horario de atención es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. Llame al número gratuito **1-800-962-8074**, TTY **711**.

O visite [MyHPNMedicaid.com](https://www.myhpnmedicaid.com) e inicie sesión.

Estamos de guardia 24/7.

Si tiene dudas sobre su condición, nuestro servicio telefónico de enfermeras asesoras disponible las 24 horas, los 7 días de la semana, puede ayudarle. Nuestras enfermeras están disponibles para responder preguntas, proporcionar asesoramiento de cuidado personal y ayudarle a decidir si debe buscar atención de urgencia, atención de emergencia, o programar una cita con su proveedor. Llame al número gratuito **1-800-288-2264**, TTY **711**.

HealthTALK se publica como un servicio comunitario para los miembros de Medicaid de Health Plan of Nevada. Si tiene preguntas específicas sobre su cobertura, consulte los documentos de su plan o llame a Servicios a los Miembros al número que aparece en la parte de atrás de su tarjeta de identificación del plan de salud.

Esta publicación no tiene el fin de reemplazar el servicio ni el asesoramiento médico profesional. Los problemas de salud personales deben ser comunicados a su proveedor de atención de salud. Consulte a su proveedor de atención de salud antes de realizar cualquier cambio de estilo de vida o en su régimen de atención de salud.

Tenga el control de su salud de una manera simple - En cualquier momento, en cualquier lugar.

Nuestro centro para miembros en línea reúne toda la información sobre su seguro de salud en un solo lugar. O bien, visite **MyHPNMedicaid.com** e inicie sesión.

Si es la primera vez que visita el sitio, tendrá que crear una cuenta.

Use este servicio conveniente para:

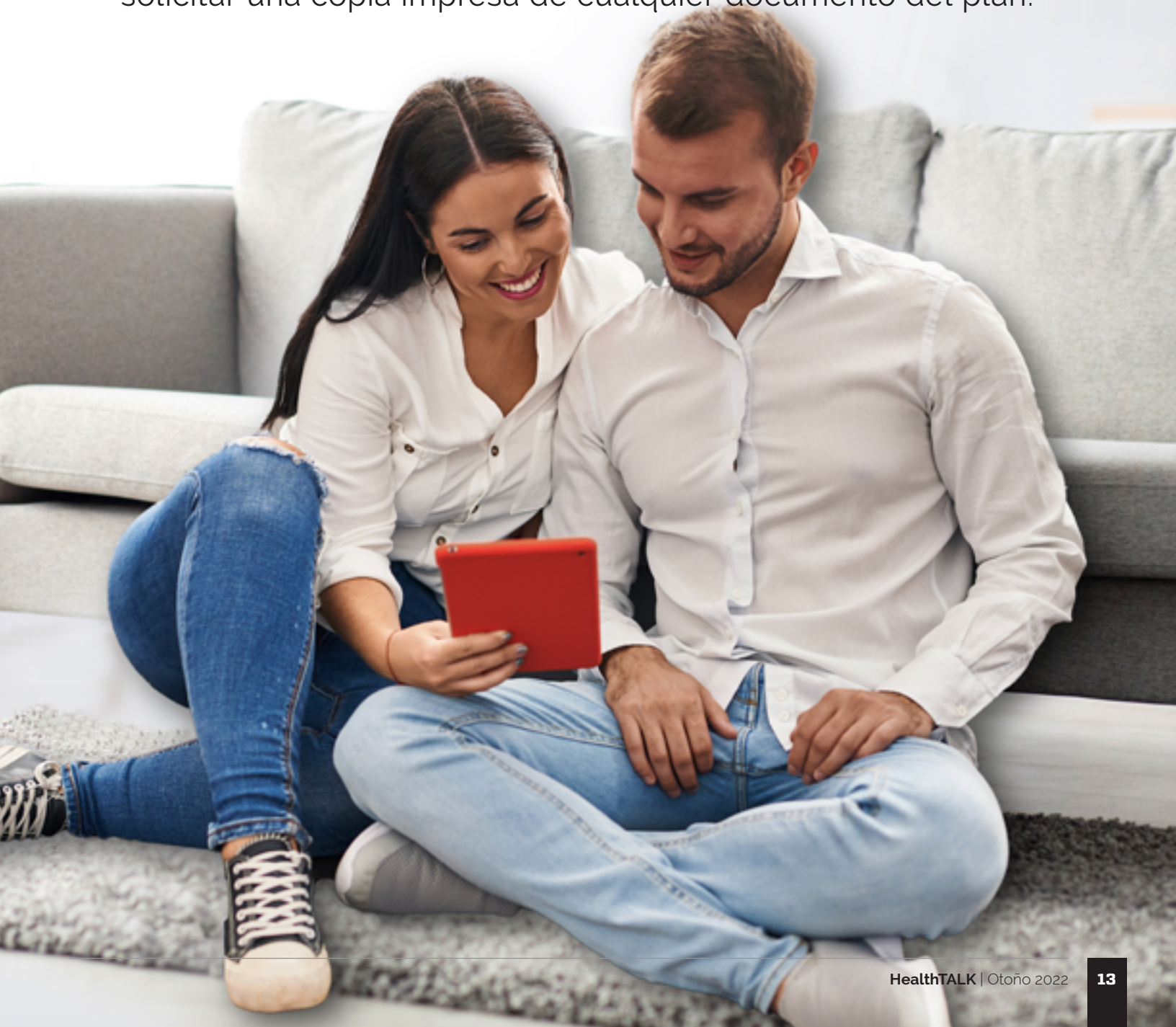
- Chat seguro con un representante de Servicios a los Miembros
- Buscar sus beneficios
- Encontrar un médico
- Encontrar un hospital
- Responder una encuesta de salud
- Aprender cómo estar saludable
- Encontrar un proveedor de salud mental
- Inscribirse para recibir mensajes de texto y correos electrónicos acerca de su plan
- Tener el control de su historia clínica
- Ver sus referencias y autorizaciones previas
- Ver el historial de reclamos
- Revisar la explicación de beneficios, incluida la denegación del pago de su médico.
- Inscribirse en beneficios de valor agregado




Cree una cuenta en el centro en línea para miembros.

Para registrarse, visite **MyHPNMedicaid.com** y seleccione **Crear una cuenta**. Luego siga las indicaciones. Para registrarse, deberá proporcionar su número de identificación de miembro de HPN.

Todos los documentos de su plan están disponibles en el centro en línea para miembros. También puede llamar a Servicios a los Miembros al **1-800-962-8074**, TTY **711**, para solicitar una copia impresa de cualquier documento del plan.





NOTIFICACIÓN DE la Iniciativa de calidad

Controlamos y evaluamos su salud para mejorar la calidad de la atención que usted recibe de Health Plan of Nevada y de sus proveedores.

Utilizamos parámetros tales como:

- ▶ ¿Cuántos miembros se realizan una mamografía?
- ▶ ¿Cuántos miembros tienen el asma bajo control?

Además, revisamos los resultados de las encuestas de satisfacción de los pacientes para saber cómo fue su cita con el proveedor que visita con más frecuencia. Creamos proyectos especiales para mejorar cualquier resultado que consideramos que podría ser mejor.

Algunas mejoras interesantes que vimos durante 2021-2022:

Nuestros registros indican que la mayoría de los miembros que tienen presión arterial alta, la tienen bajo control. La mayoría de los que tienen diabetes tienen un HbA1c de menos de 8, y nuestros controles prenatales y de posparto se están realizando en el momento oportuno para mantener saludables tanto al bebé como a la madre.

¡Todavía hay mucho por hacer! Nuestras mamografías y detecciones de cáncer de cuello uterino y de colon podrían mejorar. Hemos diseñado programas especiales para aumentar estos índices.

Para más información relacionada con la calidad de su plan de salud, llame a Servicios a los Miembros al **1-800-962-8074**, TTY **711** o visite **MyHPNMedicaid.com**.

Manifieste SUS DESEOS



¿Qué clase de atención médica desearía si estuviera muy enfermo o herido para expresar sus deseos? Las instrucciones por anticipado constituyen un documento legal que les indica a su médico y a sus seres queridos con anticipación cómo desea que lo cuiden.

- ▶ **Un testamento vital establece qué tratamientos usted desea si está muriendo o queda inconsciente de forma permanente. En su testamento vital, usted puede aceptar o rechazar la atención médica.**
- ▶ **Un poder duradero es un documento que le da a otra persona permiso legal para tomar decisiones médicas en nombre de usted.**

Si desea hacer instrucciones por anticipado, un abogado puede redactarlas por usted. Si no puede consultar a un abogado, puede obtener un formulario en el consultorio de su proveedor de atención primaria. O bien, puede llamar a nuestro equipo del Departamento de Servicios a los Miembros al **1-800-962-8074**, TTY **711**.

Comité Asesor de Miembros

Celebramos reuniones trimestrales del Comité Asesor de Miembros, en las que los miembros como usted nos aportan ideas y mejoras que podemos implementar como su plan de salud. Deseamos aprender más acerca de sus experiencias al utilizar de su atención de salud y cómo podemos mejorar. Si desearía participar en una reunión del Comité Asesor de Miembros, llame al Departamento de Servicios a los Miembros al **1-800-962-8074**, TTY **711**.

Beneficios de valor AGREGADO



El plan de Medicaid de Health Plan of Nevada le ayuda a ahorrar dinero con beneficios extra sin costo, como:

- ▶ Membresía de SAM'S CLUB™ **GRATIS**
- ▶ Viajes a las citas médicas y de salud mental, farmacia y servicios sociales **GRATIS**
- ▶ Cortes de cabello y pases para autobús **GRATIS**
- ▶ Membresía de gimnasios **GRATIS** que incluye: Anytime Fitness®, Planet Fitness, Club Pilates®, clases virtuales, y más
- ▶ Membresía en Boys & Girls Club **GRATIS**
- ▶ Tarjeta de \$25 para alimentos saludables **GRATIS**
- ▶ Membresía en WW® (Weight Watchers) **GRATIS**
- ▶ Comidas a domicilio para el control de la diabetes **GRATIS**
- ▶ Teléfono celular con 1,000 minutos libres y datos y mensajes de texto ilimitados **GRATIS**
- ▶ Tarjetas de regalo VISA® para determinadas visitas de control e inmunizaciones **GRATIS**
- ▶ Tarjetas de regalo VISA® para el programa de recompensas del embarazo saludable **GRATIS**
- ▶ Artículos esenciales para el bebé **GRATIS**
- ▶ Extractor de leche eléctrico **GRATIS**
- ▶ Cajas de alimentos saludables **GRATIS**
- ▶ Curso de preparación y examen para la prueba de la escuela secundaria de Nevada **GRATIS**
- ▶ Tarjeta de identificación de Nevada, licencia para conducir, tarjeta de seguro social o asistencia para el certificado de nacimiento **GRATIS**

Algunos beneficios están disponibles solamente para quienes cumplan los requisitos. Para obtener más información, llame al **1-800-962-8074**, TTY **711** o visite MyHPNMedicaid.com.

OBTENGA RESPUESTAS

a sus preguntas
en nuestro Manual
para Miembros



¿Ha leído su Manual para Miembros? Es una excelente fuente de información. Le indica cómo usar su plan e incluye los cambios en su plan de beneficios. Puede leer el manual en línea en **MyHPNMedicaid.com**. O llamar al Departamento de Servicios a los Miembros al número gratuito **1-800-962-8074**, TTY **711**, para solicitar una copia impresa.

Nueva información en su Manual para Miembros

- ▶ HPN ahora cubre servicios o artículos de rutina que son parte de ensayos clínicos que cumplen con los requisitos.

DENUNCIA DE FRAUDE, DESPILFARRO Y ABUSO

Para denunciar fraude, despilfarro o abuso, llame a la Línea Directa de Fraude al **1-866-242-7727**, o a la línea gratuita del Centro de Ayuda de Cumplimiento y Ética al **1-800-455-4521**. En su manual encontrará ejemplos de fraude; si no está seguro, llame al **1-800-962-8074** para hablar con un representante de Servicios a los Miembros. Los usuarios de TTY pueden marcar el **711**.



SERVICIOS DENTALES

Liberty Dental Plan of Nevada cubre los servicios dentales para los beneficiarios de Medicaid elegibles en los condados de Washoe y Clark en Nevada. Visite

LibertyDentalPlan.com/NVmedicaid o llame gratis al **1-866-609-0418**, TTY **711**. Tienen un equipo que puede ayudarlo a programar sus citas con un dentista. También ofrecen citas virtuales si tiene un problema dental y no puede asistir al consultorio. ¡No dude en comunicarse con Liberty Dental para que lo ayuden con sus necesidades dentales!



Health Plan of Nevada does not treat members differently because of sex, age, race, color, disability or national origin. We provide free services to help you communicate with us, such as letters in others languages or large print. Or, you can ask for an interpreter. To ask for help, please call toll-free **1-800-962-8074**, TTY **711**, Monday through Friday, 8 a.m. to 6 p.m.

If you think you weren't treated fairly because of your sex, age, race, color, disability or national origin, you can send a complaint to:

Civil Rights Coordinator
UnitedHealthcare Civil Rights Grievance
P.O. Box 30608
Salt Lake City, UTAH 84130
UHC_Civil_Rights@uhc.com

If you need help with your complaint, please call toll-free **1-800-962-8074**, TTY **711**, Monday through Friday, 8 a.m. to 6 p.m.

You must send the complaint within 60 days of the event. A decision will be sent to you within 30 days. If you disagree with the decision, you have 15 days to ask us to look at it again.

You can also file a complaint with the **U.S. Dept. of Health and Human Services**.

Online: <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>

Complaint forms are available at <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

Phone: Toll-free **1-800-368-1019, 800-537-7697** (TDD)

Mail: U.S. Dept. of Health and Human Services.

200 Independence Avenue, SW

Room 509F, HHH Building

Washington, D.C. 20201

English

ATTENTION: If you speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call 1-800-962-8074 (TTY: 711)

Español (Spanish)

ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-800-962-8074 (TTY: 711).

Tagalog (Tagalog)

PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa 1-800-962-8074 (TTY: 711).

繁體中文 (Chinese)

注意：如果☑使用繁體中文，☑可以免費獲得語言援助服務。請致電1-800-962-8074 (TTY: 711)。

한국어 (Korean)

주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 1-800-962-8074 (TTY: 711)

번으로 전화해 주십시오.

Tiếng Việt (Vietnamese)

CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số 1-800-962-8074 (TTY: 711).

አማርኛ (Amharic)

ማስታወሻ: የሚናገሩት ቋንቋ አማርኛ ከሆነ የትርጉም እርዳታ ድርጅቶች፣ በነጻ ሊያግዝዎት ተዘጋጅተዋል። ወደ ሚከተለው ቁጥር ይደውሉ 1-800-962-8074 (ማስማት ለተሰናቸው: 711)።

ภาษาไทย (Thai)

เรียน: ถ้าคุณพูดภาษาไทยคุณสามารถใช้บริการช่วยเหลือทางภาษาได้ฟรี โทร 1-800-962-8074 (TTY: 711).

日本語 (Japanese)

注意事項: 日本語を話される場合、無料の言語支援をご利用いただけます。1-800-962-8074 (TTY:711)まで、お電話にてご連絡ください。

ةببرعلا (Arabic)

ملحوظة: إذا كنت تتحدث اذكر اللغة، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل برقم 1-800-962-8074 (رقم هاتف الصم والبكم: 711).

Русский (Russian)

ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. 1-800-962-8074 (телетайп: 711).

Français (French)

ATTENTION : Si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposés gratuitement. Appelez le 1-800-962-8074 (ATS : 711).

یسرائف (Farsi)

اب. دشاب یم مهارف امش یرب ناگیار تروصب ینابز تالیهست، دینک یم وگتفنگ یراف نابز هب رگا: هجوت 1-800-962-8074 (TTY: 711) دیریگب سامت.

Gagana fa'a Sāmoa (Samoan)

MO LOU SILAFIA: Afai e te tautala Gagana fa'a Sāmoa, o loo iai auaunaga fesoasoan, e fai fua e leai se totagi, mo oe, Telefoni mai: 1-800-962-8074.

Deutsch (German)

ACHTUNG: Wenn Sie Deutsch sprechen, stehen Ihnen kostenlos sprachliche Hilfsdienstleistungen zur Verfügung. Rufnummer: 1-800-962-8074 (TTY: 711).

Ilokano (Ilocano)

PAKDAAR: Nu saritaem ti Ilocano, ti serbisyo para ti baddang ti lengguahe nga awanan bayadna, ket sidadaan para kenyan. Awagan ti 1-800-962-8074 (TTY: 711).

This document is also available in other formats like large print. To request the document in another format, please call **1-800-962-8074**, TTY 711, Monday through Friday, 8 a.m. to 5 p.m.

Health Plan of Nevada
PO Box 15645
Las Vegas, NV 89118-5645

PRSRT STD
U.S. POSTAGE
PAID
LAS VEGAS, NV
PERMIT 952

MDCD8129_22.1 (10/22)

COVID-19 & FLU VACCINES

Staying healthy is more important than ever! COVID-19 and flu vaccines are available at no cost to you. They can help protect you and others. Visit your health plan's website for more information.

VACUNAS CONTRA LA COVID-19 Y LA GRIPE

Mantenerse saludable es más importante que nunca! Las vacunas contra la COVID-19 y la gripe están disponibles sin costo para usted. Pueden ayudarle a protegerse y proteger a los demás. Visite el sitio web de su plan de salud para obtener más información.

Health plan coverage provided by Health Plan of Nevada.

La cobertura del plan de salud es proporcionada por Health Plan of Nevada.



Health Plan of Nevada
A UnitedHealthcare Company 