

Health TALK

SPRING 2023
PRIMAVERA 2023

**Support for
Your Heart**

**Apoyo para su
corazón**



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

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

Be Healthy

Achieve your health goals with the support of registered nurses, dietitians and licensed counselors.



▶ **WEIGHT MANAGEMENT**

Open to members age 18+ interested in weight-loss support.

▶ **DIABETES PROGRAM**

Open to members age 18+ with Type 1, Type 2 or gestational diabetes.

▶ **PREDIABETES PROGRAM**

Open to members age 18+ diagnosed with prediabetes.

▶ **ASTHMA SUPPORT**

Open to members age 5+ diagnosed with asthma.

▶ **KIDNEY HEALTH**

Open to members age 18+ diagnosed with stage 3 chronic kidney disease.

▶ **TOBACCO CESSATION PROGRAM**

Open to members who want to quit tobacco/nicotine.

Our **Health Education and Disease Management** programs are available at no additional cost to eligible Health Plan of Nevada members.

To join, call **1-800-720-7253**, TTY **711**.

To opt-out of participating in any of these programs, call **1-877-692-2059**, TTY **711**.

Contents

SPRING 2023

- 4 Support for Your Heart**
- 5 12 Tips to Make the Most of Your Health Plan**
- 6 Keep Track of Your Health**
- 7 Plan Updates; Fraud, Waste and Abuse; Dental Services**
- 8 Adult Access to Preventive Ambulatory Services**
- 9 Renewing Your Plan**
- 10 Value-Added Benefits**
- 11 Your Opinion Matters**
- 12 Personal Health Care Assistant; Member Advisory Board; Notice of Change**

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** 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.

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

Support for Your **HEART**

Heart disease is the No. 1 killer of men, but what most people don't know is that it is also the No. 1 killer of women.

With coronary heart disease, the symptoms can be different for men than women. Men often experience pain in the chest and down the left arm. In women, it can be more subtle - shortness of breath or nausea.

Risk factors like family history of heart disease can't be controlled but making healthier lifestyle choices is one of the best ways to make an impact. Studies show that healthy choices resulted in 330 fewer women dying from heart disease per day.

According to the American Heart Association (AHA), cardiovascular disease affects roughly 92.1 million Americans. Fortunately, the condition is preventable and reversible.

Tips to help you have a healthier heart at any age.

- **Quit Smoking:** Smoking damages the heart and blood vessels, leading to heart disease. Even if you are a long-time smoker, quitting can dramatically improve your health and lower your risk of heart disease.
- **Exercise Regularly:** The AHA recommends adults get at least 150 minutes of exercise each week. Being active is good for your heart and lowers the risk of type 2 diabetes and some types of cancer.
- **Eat Healthier:** Eat more fruits, vegetables, whole grains, low-fat dairy, poultry, fish and nuts to help control

your weight, cholesterol and blood pressure. Limit saturated fats, sodium, sweets and sugary beverages.

- **Manage Your Stress:** Stress isn't good for your heart. Meditating, exercise and sleep can help with easing stress.
- **Limit Alcohol:** The AHA recommends consuming a maximum of one alcoholic drink a day for women, two for men. Drinking more than this can have many negative health effects.
- **Monitor Your Blood Pressure:** Checking your blood pressure at a doctor's visit and at home is helpful for detecting any changes in patterns.
- **Control Your Diabetes:** People with diabetes are at higher risk for developing heart disease too. Keep your blood sugars controlled to protect your heart.

Preventing heart disease starts with making healthy lifestyle choices and managing your health conditions. Our Health Education and Wellness team has nurses, dietitians and tobacco cessation counselors ready to help you meet your health goals with wellness programs, including a variety of classes and 1:1 consultations.

Get the support you need at no additional cost to you. Call our Health Education and Wellness team at **1-800-720-7253**, TTY **711**, Monday through Friday, 8 a.m. to 5 p.m.



12 TIPS TO MAKE THE MOST OF YOUR HEALTH PLAN

- 1.** Know your rights and learn about the health plan's quality program.
- 2.** Read your benefit information to find out what is and what isn't covered.
- 3.** Find out how to use your pharmacy benefit.
- 4.** Find out about charges you may be responsible for.
- 5.** Know what to do if you have an issue and how to submit a complaint.
- 6.** Know how to get information at your fingertips such as how to pick and make an appointment with a primary care provider (PCP).
- 7.** Know how to get specialty and behavioral health or substance use services and which hospitals are on your plan.
- 8.** Know that we research new medical technology.
- 9.** Ask for help if you speak another language.
- 10.** Know that we have special programs available for members, including disease management, case management and health education.
- 11.** Find out what to do if you have an emergency, are out of the area or just need care after hours and any benefit limitations or additional costs.
- 12.** Know how to file an appeal if you disagree with a benefit decision.

Get to know more about your health plan. Take a look at the full version of 12 Tips at MyHPNMedicaid.com/Member/12Tips. If you would like a printed copy, please call Member Services at **1-800-962-8074**, TTY **711**.



KEEP TRACK OF YOUR HEALTH THE EASY WAY

Anywhere, Anytime

Take charge of your health plan benefits. Visit **MyHPNMedicaid.com** and sign into the online member center.

Use the online member center to:

- ▶ Look up your benefits
- ▶ Find a doctor or care location near you
- ▶ Take your health survey
- ▶ Learn how to stay healthy
- ▶ Find a mental health provider
- ▶ Keep track of your medical history
- ▶ View your referrals and prior authorizations
- ▶ View claims history
- ▶ Review your explanation of benefits

First time users will need to create an account. Visit **MyHPNMedicaid.com** and select “Sign in.” Then follow the simple prompts. You’ll need to provide your Medicaid ID number to register for an account. You can also opt-in to receive texts and emails about your plan.

All of your health plan documents are available to you in the online member center. You can save and print them from your computer or call Member Services at **1-800-962-8074**, TTY **711** to request a printed copy.

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.

Recent plan and benefit updates:

- ▶ Termination of HPN value-added dental benefit
- ▶ Updates to appeals, grievance and state fair hearing information
- ▶ Updated privacy practices for 2023

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!





ADULT ACCESS

to Preventive Ambulatory Services (AAP)

Adult annual check-ups with your primary care provider (PCP) are a great opportunity for adults ages 20+ to review their current health, determine what health issues may become a concern in the future, and create a custom plan to prevent them.

What is an Adult Annual Check-up?

Annual check-ups or “preventive care visits” are conversations with your doctor. During your appointment, your doctor will review your health history and schedule any screenings you may need. It’s a great way to get to know your doctor and develop a personalized plan to maintain a healthy life.

Why is it Important?

Annual checkups with your health care provider can benefit your health in many ways, including:

- Routine checkups to assist in detecting chronic or life-threatening conditions
- Monitoring of existing health issues to help reduce the possibility of worsening symptoms
- Staying up to date on vaccinations and preventive screenings
- Developing and maintaining an open, honest relationship with your doctor
- Accessing resources to improve your health

What to Expect:

An adult annual checkup should include a review and update of:

- Your family’s and your medical history
- Your medication list and allergies
- Your vaccination and screening test history
- Diet/nutrition
- Tobacco use
- Alcohol and drug misuse

How Do I Make an Appointment?

Vitual Visits

It’s easier than ever to see a provider. You can complete your annual visit with a telehealth check-up!

If your PCP is with Southwest Medical, you can have a telehealth visit using NowClinic. Go to your app store, download the NowClinic app, and sign up. Then call Southwest Medical at **702-877-5199**, TTY **711**, to make your appointment.

If your PCP is not a Southwest Medical provider, contact your provider’s office for telehealth options.

In-Person Visits

You can also complete your adult annual check-up at an in-office visit with your provider. Contact your provider’s office, visit **MyHPNMedicaid.com**, or call Member Services at **1-800-962-8074**, TTY **711**, Monday through Friday, 8 a.m. to 5 p.m.

IMPORTANT DATE AHEAD.



It may be
time to renew
your coverage.

DON'T LOSE your health plan.

Make sure your contact information is up to date for when it's time to renew your coverage.

When it's time to renew, you should receive a notice in the mail from Nevada Medicaid. You must take action to keep your coverage with Health Plan of Nevada.

How to Renew Your HPN Medicaid or Nevada Check Up Plan

- ▶ **By Mail** - This is the easiest way to renew. Complete the renewal form mailed to you by Nevada Medicaid. Then mail the form to: Document Imaging Center, PO Box 15400, Las Vegas, NV 89114
- ▶ **By Phone** - Call the Nevada Division of Welfare and Supportive Services toll-free in Southern Nevada **702-486-1646**, TTY **711** or in Northern Nevada **775-684-7200**, TTY **711**. They can assist you in any language.
- ▶ **In Person** - Visit your local District Welfare and Supportive Services office or make an appointment with a representative in your community. Find one by calling toll-free in Southern Nevada **702-486-1646**, TTY **711** or in Northern Nevada **775-684-7200**, TTY **711** or visiting dwss.nv.gov.

We want to hear from you to help you maintain Medicaid coverage or health insurance in the coming year. Visit MyHPNMedicaid.com or use the QR Code below to take the survey.

If you're no longer eligible for Medicaid, you may qualify for help paying for an On Exchange Individual or Family plan. To learn more, call Health Plan of Nevada toll-free at **1-800-873-0004**, TTY **711**.

Need help? Call us toll-free at **1-800-962-8074**, TTY **711**.





MORE WAYS To Get Urgent Care When You **NEED IT.**

WOMEN-ONLY URGENT CARE

is now available to Health Plan of Nevada's Medicaid Plan members through Women's Health Associates of Southern Nevada (WHASN). They provide urgent care services for gynecology and pregnancy with four locations to serve you.

WHASN City Center

517 Rose St.
Las Vegas, 89106
Hours: Monday through Saturday
8 a.m. to 8 p.m.



WHASN Aliante

3930 W. Ann Rd.
Las Vegas, 89031
Hours: Monday through Thursday
8 a.m. to 5 p.m. (closed noon to 1:30 p.m.)
Friday 8 a.m. to noon



WHASN Providence

6250 N. Durango Dr.
Las Vegas, 89149
Hours: Monday through Thursday
8 a.m. to 5 p.m. (closed noon to 1:30 p.m.)
Friday 8 a.m. to noon



WHASN Skye Canyon

9810 W. Skye Canyon Park Dr., #120
Las Vegas, 89166
Hours: Monday through Friday
8 a.m. to 6 p.m.
Ultrasound services not available at this location.

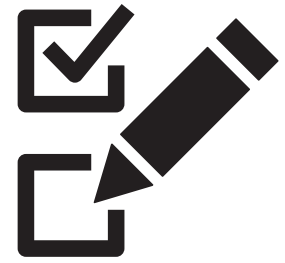


Locations and hours may change at anytime.

To learn more about your urgent care options, visit MyHPNMedicaid.com, or call **1-800-962-8074**, TTY **711**.

Urgent cares are not intended to address emergency or life-threatening medical conditions. Please call 911 or go to the emergency room under those circumstances.

YOUR OPINION MATTERS



Each spring, a survey called the Consumer Assessment of Health Providers and Systems (CAHPS) is mailed to a random group of members. This survey helps us determine if your needs are being met by your providers and the health plan.

The questions include topics related to the following:

- How easy is it to schedule an appointment?
- Has your personal doctor followed up promptly on test results?
- Does your personal doctor explain your health details in a way that is easy to understand?
- Was the staff from your provider's office as helpful as you thought they should be?

Your experience with your provider and your health plan matters. If you receive a survey in the mail between February and May, please complete and return it in the prepaid envelope provided. Your responses will help us better serve you and other members.

Whether you're having a routine annual checkup or a preventive or sick appointment, here are 5 tips to help you make the most of your next visit with your PCP.

- 1. Find a provider who's right for you.** If you need help, call Member Services at **1-800-962-8074**, TTY **711**.
- 2. Prepare for your visit.** Bring a list of any medications you take, including the amounts, any health records you have, and a list of questions you want answered.
- 3. Share the information you bring with you** about your health history and medications.
- 4. Get answers and make plans.** Ask questions, talk about your health issues, discuss your care options.
- 5. Follow your provider's advice.** Make an appointment for any lab work, tests, or follow-up appointments.

If you have any questions, please call Member Services toll-free at **1-800-962-8074**, TTY **711**, Monday through Friday, 8 a.m. to 6 p.m.



A HEALTH CARE ADVOCATE

Just for you

Community Health Workers (CHW) help you navigate the health care system. Your assigned CHW will serve as a liaison between you and your health plan to help you make the most of the benefits and resources available to you.

Your CHW can help you:

- Select or change your primary care provider (PCP)
- Organize medical needs and specialist appointments
- Get the information and resources you need to manage diabetes, asthma, and/or nutrition (for the whole family)
- Arrange transportation for your follow-up appointments
- Get a referral to a licensed social worker and complex case management as needed

To get connected with a Health Plan of Nevada CHW in your area, call **1-877-487-6659** or email **CHW@uhc.com**.

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**.



Knowing how your medical information is used and disclosed is important. Effective January 1, 2023, we've made some changes to our Health Plan Notices of Privacy Practices that make it easier for you to understand the information we collect and how it may be used or disclosed. You can access the updated Health Plan Notices of Privacy Practices at **MyHPNMedicaid.com** or call Member Services and request a copy at **1-800-962-8074**, TTY **711**.

- 15** Asistente personal de salud, Comité asesor de miembros, Aviso de cambio
- 16** Apoyo para su corazón
- 17** 12 consejos para aprovechar al máximo su plan de salud
- 18** Tenga el control de su salud
- 19** Novedades del plan, Denuncia de fraude, despilfarro y abuso, Servicios dentales
- 20** Acceso para adultos a los Servicios Ambulatorios de Atención Preventiva
- 21** Renueve su plan
- 22** Beneficios de valor agregado
- 23** Su opinión importa

¿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 **MiHPNMedicaid.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.

Esté Saludable

Alcance sus metas de salud con el apoyo de enfermeras registradas, dietistas y asesores con licencia.



▶ CONTROL DE PESO

Disponible para miembros de 18 años de edad en adelante interesados en recibir apoyo para bajar de peso.

▶ PROGRAMA DE DIABETES

Disponible para miembros de 18 años de edad en adelante con diabetes Tipo 1, Tipo 2 o diabetes gestacional.

▶ PROGRAMA DE PREDIABETES

Disponible para miembros de 18 años de edad en adelante diagnosticados con prediabetes.

Nuestros programas de **Educación de Salud y Manejo de Enfermedades** están disponibles sin costo adicional para los miembros elegibles de Health Plan of Nevada.

Para inscribirse, llame al **1-800-720-7253**, TTY **711**.

▶ APOYO PARA EL ASMA

Disponible para miembros de 5 años de edad en adelante diagnosticados con asma.

▶ SALUD RENAL

Disponible para miembros de 18 años de edad en adelante diagnosticados con enfermedad renal crónica en etapa 3.

▶ PROGRAMA PARA DEJAR EL TABACO

Disponible para miembros que quieren dejar el tabaco o la nicotina.

Para dejar de participar en alguno de estos programas, llame al **1-877-692-2059**, 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**.



AVISO de CAMBIO:

Es importante que usted conozca cómo se usa y se

divulga su información médica. A partir del 1 de enero de 2023, hemos implementado algunos cambios en nuestros Avisos sobre las Prácticas de Privacidad del Plan de Salud para que sea más fácil comprender la información que recopilamos y cómo puede usarse y divulgarse. Usted puede acceder a los Avisos sobre las Prácticas de Privacidad actualizados en **MiHPNMedicaid.com** o llamar a Servicios a los Miembros y solicitar una copia al **1-800-962-8074**, TTY **711**.

UN DEFENSOR DE ATENCIÓN DE SALUD

Solo para usted

Los Trabajadores Comunitarios de la Salud (Community Health Workers, CHW) le guían por el sistema de atención de la salud. Su Trabajador de la Salud Comunitario asignado actuará como enlace entre usted y su plan de salud para ayudarle a aprovechar al máximo los beneficios y recursos disponibles para usted.

Los Trabajadores Comunitarios de la Salud pueden ayudarle con lo siguiente:

- Seleccionar o cambiar su proveedor de atención primaria (primary care provider, PCP)
- Organizar las necesidades médicas y las citas con especialistas
- Obtener la información y los recursos que necesita para manejar la diabetes, el asma y la nutrición (para toda la familia)
- Organizar el transporte para sus citas de seguimiento
- Obtener una referencia para un trabajador social con licencia y para la administración de casos complejos, según necesite

Para comunicarse con un CHW de Health Plan of Nevada en su área, llame al **1-877-487-6659** o envíe un correo electrónico a **CHW@uhc.com**.

Apoyo para su **CORAZÓN**

Las enfermedades cardíacas son la causa de muerte n.º 1 para los hombres, pero lo que la mayoría de la gente no sabe es que también son la causa de muerte n.º 1 para las mujeres.

En las enfermedades cardíacas coronarias, los síntomas pueden ser diferentes para los hombres y las mujeres. Los hombres a menudo tienen dolor en el pecho que se extiende hacia el brazo izquierdo. En las mujeres, puede ser más sutil y manifestarse como falta de aire o náuseas.

Los factores de riesgo tales como antecedentes familiares de enfermedades cardíacas no pueden controlarse; sin embargo, las elecciones más saludables con respecto al estilo de vida son uno de los mejores modos de marcar una diferencia. Los estudios demuestran que las elecciones saludables tuvieron como resultado que 330 mujeres menos murieran por enfermedad cardíaca por día.

Según la Asociación Estadounidense del Corazón (American Heart Association, AHA), las enfermedades cardiovasculares afectan a aproximadamente 92.1 millones de estadounidenses. Afortunadamente, la afección es prevenible y reversible.

Consejos para ayudarle a tener un corazón más saludable a cualquier edad.

- **Deje de fumar:** Fumar daña el corazón y los vasos sanguíneos, lo que favorece las enfermedades cardíacas. Aunque usted haya fumado por mucho tiempo, si deja de fumar, su salud puede mejorar drásticamente y reducir su riesgo de padecer enfermedades cardíacas.
- **Haga ejercicio con regularidad:** La AHA recomienda que los adultos hagan al menos 150 minutos de ejercicio a la semana. Estar activo es bueno para el corazón y reduce el riesgo de diabetes tipo 2 y algunos tipos de cáncer.
- **Aliméntese más saludablemente:** Coma más frutas, verduras, granos integrales, productos lácteos con bajo contenido de

grasa, carne de aves, pescado y frutos secos para ayudar a controlar el peso, el colesterol y la presión arterial. Limite las grasas saturadas, el sodio, los dulces y las bebidas azucaradas.

- **Controle el estrés:** El estrés no es bueno para el corazón. La meditación, el ejercicio y el sueño pueden ayudar a aliviar el estrés.
- **Limite el alcohol:** La AHA recomienda un consumo máximo de una bebida alcohólica por día para las mujeres y dos para los hombres. Beber más que estas cantidades puede tener muchos efectos negativos en la salud.
- **Controle la presión arterial:** El control de la presión arterial en la visita al médico y en el hogar puede ayudar a detectar cualquier cambio en los patrones.
- **Controle la diabetes:** Las personas con diabetes también tienen un riesgo mayor de desarrollar enfermedades cardíacas. Mantenga los niveles de azúcar controlados para proteger su corazón.

La prevención de las enfermedades cardíacas comienza con las elecciones de un estilo de vida saludable y el control de las afecciones de salud. Nuestro equipo de Educación de Salud y Bienestar cuenta con enfermeras, dietistas y asesores para dejar el tabaco que están disponibles para ayudarle a alcanzar sus objetivos de salud por medio de programas de bienestar, que incluyen una variedad de clases y consultas personalizadas.

Reciba el apoyo que necesita sin costo adicional para usted. Llame a nuestro equipo de Educación de Salud y Bienestar al **1-800-720-7253**, TTY **711**, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.



12

CONSEJOS

PARA APROVECHAR AL MÁXIMO SU PLAN DE SALUD

- 1.** Conozca sus derechos e infórmese sobre el programa de calidad del plan de salud.
- 2.** Lea la información sobre sus beneficios para saber qué está cubierto y qué no.
- 3.** Averigüe cómo usar su beneficio farmacéutico.
- 4.** Averigüe cuáles son los cargos que podría tener que pagar.
- 5.** Sepa qué hacer si tiene un problema y cómo presentar una queja.
- 6.** Sepa cómo tener información a su alcance, por ejemplo, cómo elegir y programar una cita con un proveedor de atención primaria (PCP).
- 7.** Sepa cómo obtener servicios de especialidad y de salud conductual o por consumo de sustancias, y qué hospitales están en su plan.
- 8.** Sepa que investigamos nuevas tecnologías médicas.
- 9.** Pida ayuda si habla otro idioma.
- 10.** Tenga en cuenta que tenemos programas especiales disponibles para los miembros, que incluyen el manejo de enfermedades, la administración de casos y educación de salud.
- 11.** Averigüe qué hacer si tiene una emergencia, si está fuera del área o si tan solo necesita atención fuera del horario habitual, y cualquier limitación de beneficios o costos adicionales.
- 12.** Sepa cómo presentar una apelación si no está de acuerdo con una decisión sobre un beneficio.

Familiarícese con su plan de salud. Eche un vistazo a la versión completa de nuestros 12 Consejos en MiHPNMedicaid.com/Member/12Tips. Si desea una copia impresa, llame al Departamento de Servicios a los Miembros al **1-800-962-8074**, TTY **711**.



TENGA EL CONTROL DE SU SALUD DE UNA MANERA SIMPLE

En cualquier momento, en cualquier lugar

Tome el control de los beneficios de su plan de salud. Visite **MiHPNMedicaid.com** y regístrese en el centro para miembros en línea.

Utilice el centro para miembros en línea para:

- ▶ Buscar sus beneficios
- ▶ Encontrar un médico o un centro de atención cercano
- ▶ Responder su encuesta de salud
- ▶ Aprender cómo estar saludable
- ▶ Encontrar un proveedor de salud mental
- ▶ Tener el control de su historia clínica
- ▶ Ver sus referencias y autorizaciones previas
- ▶ Ver el historial de reclamos
- ▶ Revisar su explicación de beneficios

Si es la primera vez que visita el sitio, tendrá que crear una cuenta. Visite **MiHPNMedicaid.com** y seleccione "Registrarse". Luego siga las indicaciones sencillas. Tendrá que proporcionar su número de identificación de Medicaid para registrarse para una cuenta. También puede inscribirse para recibir mensajes de texto y correos electrónicos acerca de su plan.

Todos los documentos de su plan de salud están disponibles para usted en el centro en línea para miembros. Puede guardarlos e imprimirlos desde su computadora o llamar a Servicios a los Miembros al **1-800-962-8074**, TTY **711**, para solicitar una copia impresa.

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 **MiHPNMedicaid.com**. O llamar al Departamento de Servicios a los Miembros al número gratuito **1-800-962-8074**, TTY **711**, para solicitar una copia impresa.

Actualizaciones recientes del plan y los beneficios:

- ▶ Finalización del beneficio dental de valor agregado de HPN
- ▶ Actualizaciones de la información sobre las apelaciones, quejas formales y audiencias estatales
- ▶ Prácticas de privacidad actualizadas para 2023

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!





ACCESO PARA ADULTOS

a los Servicios Ambulatorios de Atención Preventiva (Preventive Ambulatory Services, AAP)

Los controles anuales de adultos con el proveedor de atención primaria (PCP) son una gran oportunidad para que los adultos a partir de los 20 años de edad revisen su salud actual, determinen qué problemas de salud pueden ser una preocupación en el futuro y creen un plan personalizado para prevenirlos.

¿Qué es un control anual de adultos?

Los controles anuales o "visitas de atención preventiva" son conversaciones con su médico. Durante su cita, su médico revisará sus antecedentes de salud y programará las pruebas de detección que usted pueda necesitar. Es un excelente modo de conocer a su médico y desarrollar un plan personalizado para mantener una vida saludable.

¿Por qué es importante?

Los controles anuales con su proveedor de atención médica pueden beneficiar su salud de muchos modos, entre ellos:

- Controles de rutina para ayudarlo a detectar afecciones crónicas o potencialmente mortales
- Control de problemas de salud existentes para ayudar a reducir la posibilidad de que empeoren los síntomas
- Actualización de las vacunas y exámenes de detección preventivos
- Desarrollar y mantener una relación abierta y honesta con su médico
- Acceder a recursos para mejorar su salud

Qué puede esperar:

Un control anual de adultos debería incluir una revisión y actualización de:

- Los antecedentes médicos de usted y su familia
- Su lista de medicamentos y alergias
- Sus antecedentes de vacunación y pruebas de detección
- Dieta/nutrición
- Consumo de tabaco
- Abuso de alcohol y drogas

¿Cómo pido una cita?

Visitas virtuales

Ver a un proveedor es más fácil que nunca. ¡Puede completar su visita anual con un control de telesalud!

Si su PCP está asociado a Southwest Medical, usted puede realizar una visita de telesalud usando NowClinic. Visite su tienda de aplicaciones, descargue la aplicación NowClinic y regístrese. Luego llame a Southwest Medical al **702-877-5199**, TTY **711**, para programar su cita.

Si su PCP no es un proveedor de Southwest Medical, comuníquese con el consultorio de su proveedor para conocer las opciones de telesalud.

Visitas en persona

También puede realizar su control anual de adultos en una visita en el consultorio con su proveedor. Comuníquese con el consultorio de su proveedor, visite **MiHPNMedicaid.com** o llame a Servicios a los Miembros al **1-800-962-8074**, TTY **711**, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

PRÓXIMA FECHA IMPORTANTE



Es posible
que sea hora
de renovar su
cobertura.

NO PIERDA su plan de salud.

Asegúrese de que su información de contacto esté actualizada cuando sea el momento de renovar su cobertura.

Cuando sea el momento de la renovación, usted deberá recibir un aviso por correo de parte de Medicaid de Nevada. Usted debe tomar medidas para mantener su cobertura con Health Plan of Nevada.

Cómo Renovar su Plan de Medicaid de HPN o de Nevada Check Up

- ▶ **Por correo:** Esta es la forma más fácil de renovar la cobertura. Llene el formulario de renovación que Nevada Medicaid le envió por correo. Después envíe el formulario por correo a: Document Imaging Center, PO Box 15400, Las Vegas, NV 89114
- ▶ **Por teléfono:** Llame al número gratuito de la División de Bienestar y Servicios de Apoyo Social de Nevada en el Sur de Nevada al **702-486-1646**, TTY **711**, o en el Norte de Nevada al **775-684-7200**, TTY **711**. Podrá recibir asistencia en cualquier idioma.
- ▶ **En persona:** Vaya a la oficina local de Servicios de Apoyo y Bienestar Social del Distrito o pida una cita con un representante de su comunidad. Para encontrar uno, llame al número gratuito del Sur de Nevada al **702-486-1646**, TTY **711**, o al del Norte de Nevada, **775-684-7200**, TTY **711**, o ingrese a **dwss.nv.gov**.

Queremos tener noticias de parte de usted para ayudarle a mantener su cobertura de Medicaid o del seguro de salud para el año próximo. Visite **MiHPNMedicaid.com** o use el código QR a continuación para responder la encuesta.

Si usted ya no cumple con los requisitos para Medicaid, es posible que cumpla con los requisitos para recibir ayuda para pagar un plan Individual o Familiar del Intercambio. Para más información, llame al número gratuito de Health Plan of Nevada al **1-800-873-0004**, TTY **711**.



¿Necesita ayuda? Llámenos al número gratuito **1-800-962-8074**, TTY **711**.



MÁS MANERAS de obtener atención de urgencia cuando la **NECESITE.**

ATENCIÓN DE URGENCIAS SOLO PARA MUJERES

ahora disponible para las miembros del Plan de Medicaid de Health Plan of Nevada por medio de Women's Health Associates of Southern Nevada (WHASN). Proporcionan servicios de atención de urgencias para ginecología y el embarazo en cuatro sedes para brindarle atención.

WHASN City Center

517 Rose St.
Las Vegas, 89106
Horario: Lunes a sábado,
de 8:00 a.m. a 8:00 p.m.



WHASN Aliante

3930 W. Ann Rd.
Las Vegas, 89031
Horario: Lunes a jueves,
de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. (cerrado desde
el mediodía hasta la 1:30 p.m.),
viernes, de 8:00 a.m. hasta el mediodía.



WHASN Providence

6250 N. Durango Dr.
Las Vegas, 89149
Horario: Lunes a jueves,
de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. (cerrado desde el
mediodía hasta la 1:30 p.m.), viernes,
de 8:00 a.m. hasta el mediodía.



WHASN Skye Canyon

9810 W. Skye Canyon Park Dr., #120
Las Vegas, 89166
Horario de atención: Lunes a viernes,
de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. Servicio de ecografías
no disponible en esta sede.

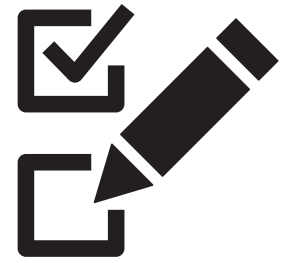


Los establecimientos y los horarios pueden cambiar en cualquier momento.

Para más información sobre sus opciones de atención de urgencia, visite [MiHPNMedicaid.com](https://www.MiHPNMedicaid.com) o llame al **1-800-962-8074**, TTY 711.

La atención de urgencia no está pensada para tratar afecciones médicas de emergencia o potencialmente mortales. Para esas circunstancias, llame al 911 o vaya a la sala de emergencias.

SU OPINIÓN IMPORTA



Cada primavera, se envía por correo a un grupo de miembros elegido al azar una encuesta llamada la Evaluación del Consumidor de los Proveedores y Sistemas de Salud (Consumer Assessment of Health Providers and Systems, CAHPS). Esta encuesta nos ayuda a determinar si sus proveedores y su plan de salud están satisfaciendo sus necesidades.

Las preguntas incluyen temas relacionados con lo siguiente:

- ¿Cuán fácil es programar una cita?
- ¿Su médico personal se ha comunicado inmediatamente con los resultados de las pruebas?
- ¿Su médico personal le explica sus detalles de salud de un modo que es fácil de comprender?
- ¿Fue el personal del consultorio de su proveedor tan servicial como usted esperaba?

Su experiencia con su proveedor y su plan de salud nos importa. Si recibe una encuesta por correo entre febrero y mayo, llénela y envíela de regreso en el sobre con el franqueo postal pagado. Sus respuestas nos ayudarán a brindar un mejor servicio a usted y a los demás miembros.

Ya sea que se esté realizando un examen médico anual de rutina o tenga una cita preventiva o por una enfermedad, le damos 5 consejos para que aproveche al máximo su próxima visita con su PCP.

- 1. Encuentre un proveedor adecuado para usted.**
Si necesita ayuda, llame a Servicios a los Miembros al **1-800-962-8074**, TTY **711**.
- 2. Prepárese para su visita.** Lleve una lista de todos los medicamentos que esté tomando, incluya las cantidades, los registros de salud que usted tenga y una lista de preguntas para las cuales desee una respuesta.
- 3. Comparta la información que lleva** acerca de sus antecedentes de salud y medicamentos.
- 4. Reciba respuestas y planifique.** Haga preguntas, hable sobre sus problemas de salud y converse acerca de sus opciones de atención.
- 5. Siga los consejos de su proveedor.**
 programe una cita para los análisis de laboratorio, pruebas o citas de seguimiento.

Si tiene alguna pregunta, llame a Servicios a los Miembros al número gratuito **1-800-962-8074**, TTY **711**, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.



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



MDCD8214_23.1 (03/23)

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 