

# HealthTALK

FALL 2023 OTOÑO 2023

**Let's talk about  
mental health**

**Hablemos sobre  
la salud mental**

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

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





## We have some exciting news for you

We have an important change to share with you. Health Plan of Nevada's Medicaid plan is now UnitedHealthcare® Health Plan of Nevada Medicaid. This means you'll see a new plan name and the UnitedHealthcare logo on communications you receive.

**Don't worry, you'll keep your same great plan.** You'll keep the same benefits, provider network and plan services important to you.

This name change does not affect your coverage or member ID card, but you will start seeing plan information with the new UnitedHealthcare logo.

We're happy to have you in the UnitedHealthcare family and are grateful for your membership.

### Make the most of your health plan

- Largest provider network in Nevada
- All major hospitals in Nevada
- Prescription and over-the-counter drugs
- Urgent care and emergency care
- Mental health services
- Vision services
- SAM'S CLUB™ membership
- Help with everyday needs, like food and transportation
- And much more!



For information about our plan services, no-cost extra benefits and rewards program, visit [myhpnmedicaid.com](https://myhpnmedicaid.com) or call toll-free **1-800-962-8074**, TTY **711**.

Information subject to change. Some benefits only available to those who qualify.

Medicaid provided by UnitedHealthcare's Health Plan of Nevada.

# Contents

Fall 2023

- 4** Talk About Your Mental Health
- 6** Value-Added Benefits
- 8** Make Your Wishes Known
- 8** Member Handbook Updates
- 9** Quality Initiative Notification
- 10** Keep Track of Your Health
- 11** Electronic Communication
- 12** Choosing the Right Caregiver
- 13** Protecting the Privacy of Your Health Information
- 13** Member Reimbursement Updates

## 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**.

## 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.

**HealthTALK** is published as a community service for members of UnitedHealthcare 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.

# A Yearly Well-Child Visit is the Perfect Time to Talk About Mental Health

*Laurine F. Tibaldi, D.O., Senior Medical Director at Health Plan of Nevada*

*Deepak Rajpoot, M.D., Senior Medical Director for Behavioral Health*

Well-child visits are a great way to keep track of your child's health and physical, emotional, and social development. They also give your child's doctor the opportunity to find and treat any health issues early, including mental health concerns.

## What is a well-child visit?

A well-child visit is an annual appointment where your child's physician checks their growth and development. These visits typically consist of:

- Physical examination
- Routine immunizations
- Hearing and vision tests
- Mental health screening
- If needed, your child's sports physical forms can be signed, and you can talk about any sports-related concerns



## When do I schedule a well-child visit?

Don't delay. Schedule an appointment with your child's pediatrician today.

For younger children, these appointments typically occur right after their birthday. As they age, they may begin seeing their doctor closer to the start of the school year. Older kids and teenagers may also need to have health forms signed to participate in sports.

Routine immunizations help protect your child from contagious diseases like influenza (flu), mumps, measles and tetanus. Your child's doctor will know which immunizations are appropriate for their age. Don't be afraid to ask questions. You can refer to the full list of child and adolescent vaccines recommended by the Centers for Disease Control and Prevention at [CDC.gov](https://www.cdc.gov).

## Why discuss mental health at your next well-child visit?

Parents and doctors can help children understand that mental health concerns are just as important as physical concerns. Here's why:

**1. There has been a sharp increase in adolescent mental health issues in recent years.** It's no secret that the COVID-19 pandemic was a source of stress for many. According to a 2022 set of data collected by the CDC, more than 37% of high school students reported experiencing poor mental health during the pandemic, with an additional 44% reporting they felt persistently sad or hopeless over the past year.

**2. Many young people don't receive treatment.** Talking about mental health can seem difficult or confusing, especially for kids. For example, Mental Health America reports that about 60% of youth with major depression don't receive treatment, even in states with higher access to mental health services.

**3. If left untreated, childhood mental health issues can carry into adulthood.** Mental health during childhood can affect adult life. CDC data on children's mental health shows that ADHD, anxiety, depression, and other mental health disorders become more common with age, with behavioral problems more common among adolescents aged 6-11 than older or younger children.

School is challenging enough as it is. Be sure to talk to your child's doctor about changes in mood, behavior, educational performance, or personality. This will better ensure their needs are met and their concerns are heard, giving your child the skills to excel both inside and outside the classroom.

If you have questions, call **1-800-962-8074**, TTY **711**. To learn more about preventive care for your child, visit [myhpnmedicaid.com](https://myhpnmedicaid.com).

# Value-Added Benefits

---



## We may help 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 unlimited talk, text and data
- ▶ 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 diapers for pregnant mothers who complete smoking cessation classes and quit smoking
- ▶ 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**.

# Feeling **BETTER** changes everything!



Our **Health Education and Disease Management** programs are available at no additional cost to eligible members. To join or opt out, call **1-800-720-7253**, TTY **711**.

## **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

# 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.**



## **HANDBOOK** Updates

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.





# QUALITY INITIATIVE Notification

---



We monitor and evaluate your health to improve the quality of care you receive from UnitedHealthcare Health Plan of Nevada Medicaid 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 2022-2023:

Again, this year our records show members who received an HbA1c blood test are doing a great job managing their diabetes, with an HbA1c less than 8. More members who have high blood pressure are in control as well, meaning that their blood pressure is below 140/90.

We are very concerned about how many of our members are not seeing their health care provider at least once a year (both adults and children). This important annual checkup is where the doctor will make sure you are doing well and order any screenings such as mammograms or colorectal cancer screening tests. They make sure your child is up to date with their immunizations. All these tests and vaccines are offered at no charge to you, so please make your appointment today!

For more information about quality at your health plan, or to find out who your or your child's primary care provider (PCP) is, call Member Services at **1-800-962-8074**, TTY **711** or visit our website at **myhpnmedicaid.com**.

**Take steps to live a healthy life and earn gift cards for completing preventive care.**

Scan the QR code or go to **myhpnmedicaid.com**.



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

Take charge of your health plan benefits. Visit [myhpnmedicaid.com](https://myhpnmedicaid.com) and sign in to 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
- ▶ See if you qualify for no-cost extra benefits

First time users will need to create an account. Visit [myhpnmedicaid.com](https://myhpnmedicaid.com) and select "Sign in." Then follow the simple prompts. You'll need to provide your member or 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.



# ELECTRONIC Communication is Here

UnitedHealthcare Health Plan of Nevada Medicaid is working on ways to deliver information electronically. Make sure we have the right contact information for you. Visit [myhpnmedicaid.com](https://myhpnmedicaid.com) and sign in to the online member center. Click on the profile icon in the top right corner and select **communication preferences**. Make sure your contact information is up to date and pick your communication preferences.

When we're ready to communicate with you electronically, such as by email or text, you're ready. If you don't have an online member center account, visit [myhpnmedicaid.com](https://myhpnmedicaid.com) and create one. If you need help, call Member Services at **1-800-962-8074**, TTY **711**.

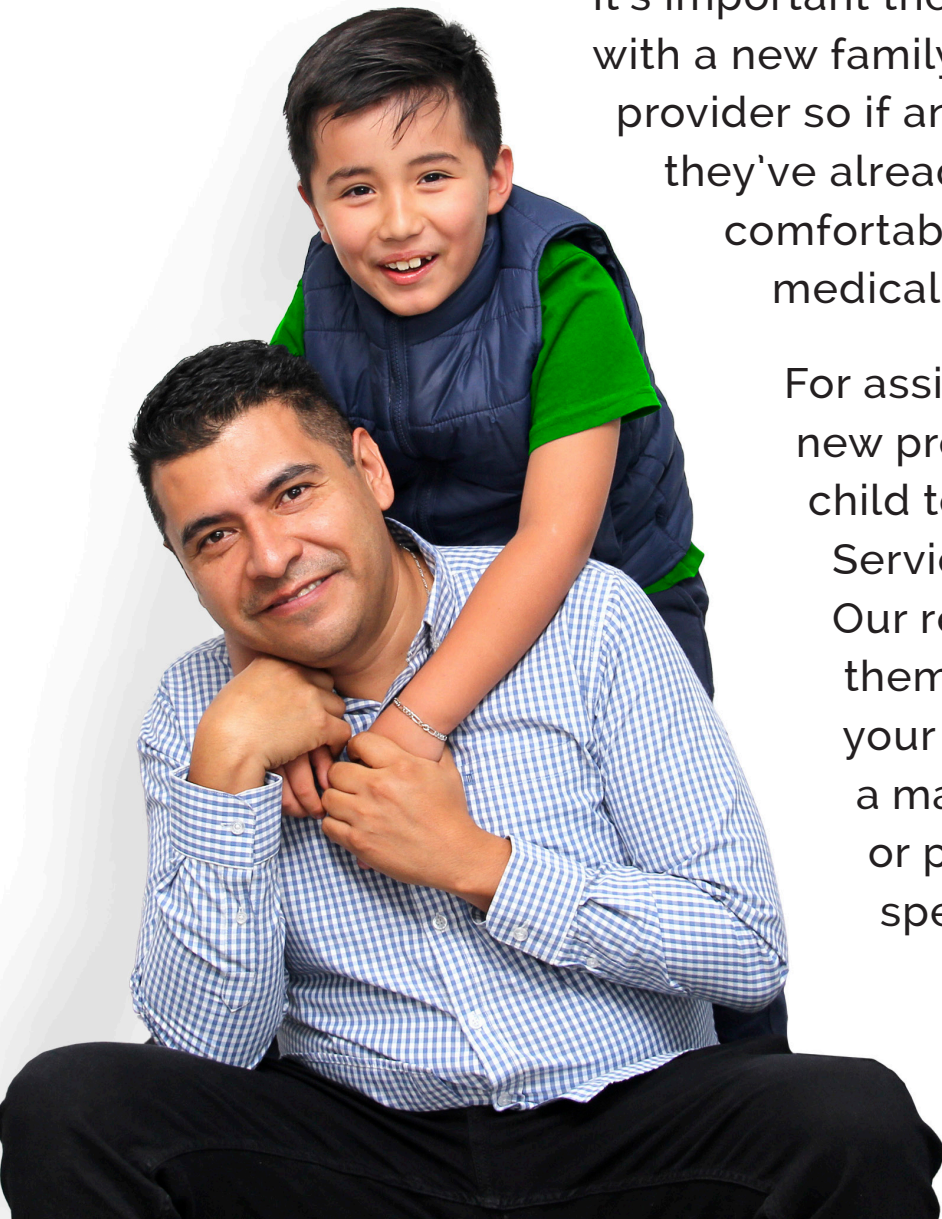
# Child or Adult? **CHOOSING THE RIGHT CAREGIVER**

---

It can feel like your child is suddenly an adult. Did you know many pediatricians will no longer care for children who turn 18? When the time comes for your child to transition to a new provider for adult care, we can help.

It's important they establish themselves with a new family practice or adult provider so if an urgent need arises, they've already met and feel comfortable with their new medical caregiver.

For assistance with selecting a new provider, please ask your child to contact Member Services at **1-800-962-8074**. Our representatives can help them find someone near your child's home or work, a male or female provider, or perhaps one who speaks Spanish.



# PROTECTING

## the Privacy of Your Health Information



By law, we must keep your health information (HI) private. We may also collect information about your race, ethnicity and language (REL). We guard this REL data with the same protections as your HI. This information may be oral, written or electronic.

Our employees and service providers only get access to your data when needed for certain purposes. We have the right to use your data for activities such as payment, treatment or managing your care. This includes sharing your data with your medical provider or facilities such as a hospital. We may also use this information to create special programs, evaluate health disparities and design marketing materials to invite you to a disease management, wellness, or other program.

Your REL data will never be used for underwriting or denial of coverage and benefits. It will also never be disclosed to unauthorized individuals. If you have any questions about how we use and protect your health and REL information, please call Member Services at **1-800-962-8074**, TTY **711**.

## MEMBER REIMBURSEMENT

### Updates

A provider should never ask you to pay for a covered service. If you are asked to pay for a covered service, please call Member Services and they will help you with next steps. Please know that UnitedHealthcare Health Plan of Nevada Medicaid cannot reimburse members who have paid the provider directly for services.

To learn more about covered services, please check your UnitedHealthcare Health Plan of Nevada Medicaid Member Handbook online at **[myhpnmcaid.com](https://myhpnmcaid.com)**.

You may choose to pay for a non-Medicaid covered service. If you choose to receive a non-covered service, your provider will ask you to sign an agreement to self-pay for the service. If you pay for and receive the non-covered service, UnitedHealthcare Health Plan of Nevada Medicaid cannot reimburse you for the amount paid. If you have questions, please call Member Services.



## Tenemos noticias interesantes para usted

Tenemos un cambio importante para compartir con usted. El plan de Medicaid de Health Plan of Nevada ahora es UnitedHealthcare Health Plan of Nevada Medicaid. Esto significa que usted verá un nombre de plan nuevo y el logo de UnitedHealthcare en las comunicaciones que reciba.

### **No se preocupe, usted conservará el mismo excelente plan.**

Mantendrá los mismos beneficios, red de proveedores y servicios del plan importantes para usted.

Este cambio de nombre no afecta su cobertura ni su tarjeta de identificación de miembro, pero usted comenzará a ver información del plan con el nuevo logo de UnitedHealthcare.

Es un gusto que sea parte de la familia de UnitedHealthcare y le agradecemos su membresía.

### **Aproveche al máximo su plan de salud**

- La más amplia red de proveedores en Nevada
- Todos los principales hospitales de Nevada
- Medicamentos con y sin receta
- Servicios de atención de urgencia y atención de emergencia
- Servicios de salud mental
- Servicios de la vista
- Membresía de SAM'S CLUB™
- Ayuda con necesidades cotidianas, como comida y transporte
- ¡Y mucho más!



Para obtener información sobre los servicios de nuestro plan, los beneficios extra sin costo y el programa de recompensas, visite [mihpnmedicaid.com](https://mihpnmedicaid.com) o llame al número gratuito **1-800-962-8074**, TTY **711**.

Información sujeta a cambios. Algunos beneficios están disponibles solamente para quienes califican.

Medicaid es proporcionado por Health Plan of Nevada de UnitedHealthcare.

- 16** Hable acerca de su salud mental
- 18** Beneficios de valor agregado
- 20** Comunique sus deseos
- 20** Actualizaciones del Manual para Miembros
- 21** Notificación de la Iniciativa de calidad
- 22** Tenga el control de su salud
- 23** Comunicación electrónica
- 24** Cómo elegir al cuidador correcto
- 25** Protección de la privacidad de su información de salud
- 25** Actualizaciones de los reembolsos a los miembros

## ¿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 ayudarlo. Nuestras enfermeras están disponibles para responder preguntas, proporcionar asesoramiento de cuidado personal y ayudarlo 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**.

## 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 debería recibir un aviso por correo de parte de Medicaid de Nevada. Usted debe tomar medidas para conservar su cobertura.

**HealthTALK** se publica como un servicio comunitario para los miembros de UnitedHealthcare Health Plan of Nevada Medicaid. 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.

# La visita anual de control para niños es el momento perfecto para hablar sobre la salud mental

---

*Laurine F. Tibaldi, D.O., Directora Médica Sénior de Health Plan of Nevada*

*Deepak Rajpoot, M.D., Director Médico Sénior de Salud Conductual*

Las visitas de control para niños son una excelente manera de llevar un registro de la salud y el desarrollo físico, emocional y social de su hijo. También le brindan al médico de su hijo la oportunidad de encontrar y tratar cualquier problema de salud de forma temprana, inclusive las inquietudes de salud mental.

## ¿Qué es una visita de control para niños?

Una visita de control para niños es una cita anual en la que el médico de su hijo controla su crecimiento y desarrollo. Estas visitas en general incluyen:

- Examen físico
- Vacunas de rutina
- Exámenes de la audición y la vista
- Exámenes de salud mental
- Si lo necesita, se pueden firmar los formularios aptitud física para deportes para su hijo y puede hablar sobre las inquietudes relacionadas con el deporte.





## ¿Cuándo programo la visita de control para niños?

No se demore. Programe hoy mismo una cita con el pediatra de su hijo.

Cuando los niños son más pequeños, estas citas suelen ocurrir inmediatamente después de su cumpleaños. A medida que van creciendo, es posible que comiencen a ver a su médico más cerca del comienzo del año escolar. Es posible que los niños más grandes y los adolescentes necesiten además que se les firmen los formularios de salud para practicar deportes.

Las vacunas de rutina ayudan a proteger a su hijo de las enfermedades contagiosas como la gripe, las paperas, el sarampión y el tétanos. El médico de su hijo sabrá cuáles vacunas son apropiadas para su edad. No tenga miedo de hacer preguntas. Puede consultar la lista completa de las vacunas para niños y adolescentes recomendadas por los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades en [CDC.gov](https://www.cdc.gov).

## ¿Por qué debería hablar sobre la salud mental en su próxima visita de control para niños?

Los padres y los médicos pueden ayudar a los niños a comprender que las inquietudes de salud mental son tan importantes como las inquietudes físicas. Estas son las razones:

**1. Ha habido un incremento marcado en las inquietudes de salud mental de los adolescentes en los años recientes.** No es ningún secreto que la pandemia de la COVID-19 fue una fuente de estrés para muchas personas. De acuerdo con un conjunto de datos recolectados por los CDC, más del 37% de los estudiantes de la escuela secundaria informaron tener una salud mental deficiente durante la pandemia, y un 44% adicional informó que se sintió triste o desesperanzado de manera persistente a lo largo del año pasado.

**2. Muchas personas jóvenes no reciben tratamiento.** Hablar acerca de la salud mental puede parecer difícil o confuso, especialmente para los niños. Por ejemplo, Mental Health America informa que aproximadamente el 60% de los jóvenes con depresión grave no reciben tratamiento, incluso en los estados con un mayor acceso a los servicios de salud mental.

**3. Si no se tratan, las inquietudes de salud mental de la infancia pueden seguir en la adultez.** La salud mental durante la infancia puede afectar la vida adulta. Los datos de los CDC acerca de la salud mental de los niños muestran que el trastorno de hiperactividad con déficit de atención (ADHD), la ansiedad, la depresión y otros trastornos de la salud mental se volvieron más comunes con la edad, y los problemas de la conducta se hicieron más comunes entre adolescentes de entre 6 y 11 años que en niños de mayor o menor edad.

La escuela ya es bastante desafiante por sí sola. Asegúrese de hablar con el médico de su hijo si hay cambios en su humor, su conducta, su desempeño educativo o su personalidad. Esto ayudará a garantizar que se atiendan sus necesidades y que se escuchen sus inquietudes para darle a su hijo las habilidades para destacarse tanto dentro como fuera del aula.

Si tiene preguntas, llame al número gratuito **1-800-962-8074**, TTY **711**. Para obtener más información acerca de la atención preventiva para su hijo, visite [mihpnmedicaid.com](https://mihpnmedicaid.com).

# Beneficios de valor AGREGADO

---



**Podemos ayudarle a ahorrar dinero con beneficios adicionales sin costo, tales 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 gimnasio 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 GRATIS con minutos para hablar, mensajes de texto y datos ilimitados
- ▶ Tarjetas de regalo VISA® GRATIS para determinadas visitas de control y vacunas
- ▶ Tarjetas de regalo VISA® GRATIS para el programa de recompensas del embarazo saludable
- ▶ Artículos esenciales para el bebé GRATIS
- ▶ Extractor de leche eléctrico GRATIS
- ▶ Pañales GRATIS para las mamás embarazadas que completen las clases para dejar de fumar y dejen de fumar
- ▶ 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 con los requisitos. Para obtener más información, llame al **1-800-962-8074**, TTY **711**, o visite **[mihpnmedicaid.com](http://mihpnmedicaid.com)**.

# ¡Sentirse **MEJOR** cambia todo!



Nuestros programas de **Educación de Salud y Manejo de Enfermedades** están disponibles sin costo adicional para los miembros elegibles. Para inscribirse o cancelar su inscripción, llame al **1-800-720-7253**, TTY 711.

## **CONTROL DEL PESO**

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

## **APOYO PARA EL ASMA**

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

## **PROGRAMA DE DIABETES**

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

## **SALUD RENAL**

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

## **PROGRAMA DE PREDIABETES**

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

## **PROGRAMA PARA DEJAR EL TABACO**

Disponible para miembros que quieren dejar el tabaco/la nicotina

# Comuniqué SUS DESEOS

¿Qué clase de atención médica desearía si estuviera demasiado 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 de Servicios a los Miembros al **1-800-962-8074, TTY 711.**



## ACTUALIZACIONES del manual

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



# NOTIFICACIÓN de la Iniciativa de calidad



Controlamos y evaluamos su salud para mejorar la calidad de la atención que usted recibe de UnitedHealthcare Health Plan of Nevada Medicaid 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 2022-2023:

Nuevamente, este año nuestros registros indican que los miembros que recibieron un análisis de sangre de HbA1c están haciendo un gran trabajo para controlar la diabetes, con un HbA1c inferior a 8. También hay más miembros con presión arterial alta bajo control, lo que significa que su presión arterial es inferior a 140/90.

Estamos muy preocupados por cuántos de nuestros miembros no ven a su proveedor de atención de la salud al menos una vez al año (tanto adultos como niños). En este control anual importante, el médico se asegura de que usted esté bien e indica las pruebas de detección, tales como mamografías o pruebas de detección de cáncer colorrectal. El médico se asegura de que su hijo tenga las vacunas al día. Todas estas pruebas y vacunas se ofrecen sin cargo para usted, así que programe su cita hoy mismo!

Para más información relacionada con la calidad de su plan de salud, o para saber quién es el proveedor de atención primaria (PCP) de usted o de su hijo, llame a Servicios a los Miembros al **1-800-962-8074**, TTY **711**, o visite nuestro sitio web **mihpnmedicaid.com**.

**Siga los pasos para tener una vida saludable y gane tarjetas de regalo por completar la atención preventiva.**

Escanee el código QR o vaya a **mihpnmedicaid.com**.



# 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](https://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
- Ver si califica para recibir beneficios adicionales sin costo

Si es la primera vez que visita el sitio, tendrá que crear una cuenta. Visite [mihpnmedicaid.com](https://mihpnmedicaid.com) y seleccione "Sign in" (Registrarse) Luego siga las indicaciones sencillas. Tendrá que proporcionar su número de identificación de miembro o 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



# Llegó la comunicación **ELECTRÓNICA**

UnitedHealthcare Health Plan of Nevada Medicaid está trabajando para enviarle la información de forma electrónica.

Asegúrese de que tengamos su información de contacto correcta.

Visite **[mihpnmedicaid.com](https://mihpnmedicaid.com)** y regístrese en el centro para miembros en línea. Haga clic en el ícono del perfil en el extremo superior derecho y seleccione

**"Communication Preferences"** (Preferencias de comunicación).

Asegúrese de que su información de contacto esté actualizada y elija sus preferencias de comunicación.

Cuando estemos listos para comunicarnos con usted de forma electrónica, como por ejemplo por correo electrónico o mensaje de texto, usted ya está preparado. Si no tiene una cuenta en el centro para miembros en línea, visite **[mihpnmedicaid.com](https://mihpnmedicaid.com)** y cree una cuenta. Si necesita ayuda, llame a Servicios a los Miembros al **1-800-962-8074**, TTY **711**.

# ¿Niño o adulto?

# CÓMO ELEGIR AL CUIDADOR INDICADO

---

Puede ser que sienta que su hijo es de repente un adulto. ¿Sabía que muchos pediatras no atienden a los niños luego de que cumplen 18 años? Cuando sea el momento de que su hijo haga la transición a un nuevo proveedor para recibir atención para adultos, podemos ayudar.

Es importante que su hijo establezca una relación con un nuevo proveedor de medicina general o para adultos, para que, en caso de que surja una necesidad urgente, ya conozca y se sienta cómodo con su nuevo cuidador médico.

Para recibir asistencia para elegir un proveedor nuevo, pídale a su hijo que se comunique con Servicios a los Miembros al **1-800-962-8074**. Nuestros representantes pueden ayudarlo a encontrar a alguien cerca del hogar o del trabajo de su hijo, un proveedor hombre o una proveedora mujer, o tal vez un proveedor que hable español.





# PROTECCIÓN

## de la privacidad de su información de salud



Por ley, debemos mantener confidencial su información de salud. También podemos reunir información sobre su raza, origen étnico e idioma (REL). Guardamos estos datos REL con las mismas protecciones que su información de salud. Esta información puede ser oral, escrita o electrónica.

Nuestros empleados y proveedores de servicios solo tienen acceso a sus datos cuando es necesario para determinados fines. Tenemos derecho a usar sus datos para actividades tales como pago, tratamiento o manejo de su atención. Esto incluye compartir sus datos con su proveedor médico o con los centros, como por ejemplo un hospital. También es posible que usemos esta información para crear programas especiales, evaluar desigualdades de salud y diseñar materiales de comercialización para invitarlo a un programa de manejo de enfermedades, bienestar u otro programa.

Los datos de su raza, origen étnico o idioma (REL) nunca se utilizarán para la suscripción o denegación de la cobertura y los beneficios. Tampoco se divulgará a personas no autorizadas. Si tiene alguna pregunta sobre cómo utilizamos y protegemos su información de salud y datos REL, llame a Servicios a los Miembros al **1-800-962-8074**, TTY **711**.

## Actualizaciones

# DE LOS REEMBOLSOS A LOS MIEMBROS

Un proveedor no debería pedirle nunca que pague un servicio cubierto. Si se le pide que pague un servicio cubierto, llame a Servicios a los Miembros y le ayudarán con los siguientes pasos. Tenga en cuenta que UnitedHealthcare Health Plan of Nevada Medicaid no puede hacer reembolsos a los miembros que hayan pagado directamente los servicios al proveedor.

Para obtener más información acerca de los servicios cubiertos, consulte su Manual del Miembro de UnitedHealthcare Health

Plan of Nevada Medicaid en línea en [mihpnmedicaid.com](https://mihpnmedicaid.com).

Usted puede elegir pagar un servicio que no está cubierto por Medicaid. Si elige recibir un servicio que no está cubierto, su proveedor le pedirá que firme un acuerdo para usted mismo pague el servicio. Si usted paga el servicio no cubierto y lo recibe, UnitedHealthcare Health Plan of Nevada Medicaid no puede reembolsarle la cantidad pagada. Si tiene preguntas, llame a Servicios a los Miembros.

Health Plan of Nevada no trata a los miembros de manera diferente por motivos de sexo, edad, raza, color, discapacidad u origen nacional. Ofrecemos servicios gratuitos para ayudarle a que se comunique con nosotros. Por ejemplo, cartas en otros idiomas o en letra grande. O bien, usted puede pedir un intérprete. Para solicitar ayuda, llame al número gratuito **1-800-962-8074**, TTY **711**, de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m.

Si cree que recibió un trato injusto debido a su sexo, edad, raza, color, discapacidad o nacionalidad, puede enviar una queja a:

**Civil Rights Coordinator**  
UnitedHealthcare Civil Rights Grievance  
P.O. Box 30608  
Salt Lake City, UTAH 84130  
UHC\_Civil\_Rights@uhc.com

Si necesita ayuda para presentar su queja, llame al número gratuito **1-800-962-8074**, TTY **711**, de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m.

Debe enviar la queja dentro de los 60 días del acontecimiento. Usted recibirá la decisión en un plazo de 30 días. Si no está de acuerdo con esta decisión, tendrá 15 días para pedirnos que la revisemos nuevamente.

También puede presentar una queja con el **Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos**.

**En Internet:** <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>

Los formularios de queja están disponibles en [https://ocrportal.hhs.gov/ocr/cp/complaint\\_frontpage.jsf?lang=en](https://ocrportal.hhs.gov/ocr/cp/complaint_frontpage.jsf?lang=en).

**Por teléfono:** Llamada gratuita **1-800-368-1019**, **800-537-7697** (TDD)

**Por correo:** 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 ለተሳናቸው: 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。

## ةيبرعلا (Arabic)

ملحوظة: إذا كنت تتحدث إذكر 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).

## ی س راف (Farsi)

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

## 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 totogi, 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 kenyam. Awagan ti 1-800-962-8074 (TTY: 711).

Este documento también está disponible en otros formatos como en letra grande. Para solicitar el documento en otro formato, llame al **1-800-962-8074**, TTY 711, de lunes a viernes, de 8 a.m. a 5 p.m.



PO Box 15645  
Las Vegas, NV 89118-5645

MDCD8362\_23.1 (11/23)

# 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.

