

Welcome to Health Plan of Nevada (HPN)-Nevada Check Up!

We would like to thank you for choosing us to arrange the quality care your child deserves. We think you will find that we can provide your child with programs, which exceed the services your child would receive on a commercial insurance plan.

The following information will provide important features of Health Plan of Nevada. It will also help you decide when and how to get appropriate medical and dental care for your child.

Please keep this document in a safe place.

Oral interpretation services in languages other than English are available through our Member Services Department. Please call 702-242-7317 or 1-800-962-8074 for help.

Hearing impaired members may call our TTY/TTD line at 702-242-9214 or 1-800-349-3538 for help.

Visually impaired members may call our Member Services Department at 702-242-7317 or 1-800-349-3538. We can also give you documents in larger print for easier reading.

Please visit our website at www.hpnmedicaidnvcheckup.com for more information about our program.

This handbook is not a Certificate of Insurance and shall not be construed or interpreted as evidence of insurance coverage between the HMO and member.

LA TRADUCCIÓN EN ESPAÑOL DE ESTE DOCUMENTO
COMIENZA EN EL PÁGINA 31

**This Member Handbook has important information
about your child's health and dental benefits.**

- **When you have a question, look for the answer in this handbook.**

If you still have questions after you read this handbook, call our Member Services Department between 8am and 5pm, Monday through Friday.

The phone numbers are: **702-242-7317** or
 1-800-962-8074 outside of the Las Vegas area

- **If your child needs to see a doctor, call the doctor's office.**

You will need to choose a doctor to be your child's primary care physician. You can do that by calling our Member Services Department at **702-242-7317** or **1-800-962-8074**.

For your reference write your child's doctor's name, office location and phone number here.

The doctor is: _____

Location: _____

Telephone: _____

- **If your child needs to see a dentist, call your dentist's office.**

Your child may see any of the dentists listed in the HPN Provider Directory for Nevada Check Up members. If you need help, call Member Services at **702-242-7317** or **1-800-962-8074**.

- **If your child needs medical treatment "after hours"** (for a problem that should not wait until your doctor can see you), **go to an Urgent Care Center in the Provider Directory for Nevada Check Up members.**
- **If your child needs dental treatment "after hours"**, call your dentist's office.
- **If your child has a medical emergency** (you need help *immediately* for a very serious problem), **go to the nearest hospital emergency room. Or call 911 for any life-threatening situation, such as major injuries from an accident, severe chest pain, unconsciousness or difficulty breathing.**
- **If you need an answer to a medical or dental problem**, call your doctor/dentist during regular office hours. Or call our Telephone Advice Nurse at **702-242-7330** or **1-800-288-2264, 24 hours a day, 7 days a week.**

**Welcome! Thank you for choosing
Health Plan of Nevada (HPN)-Nevada Check Up.**
We look forward to being a partner in your child's healthcare.

	Page
Table of Contents	3-4
Introduction to Health Plan of Nevada (HPN)	5
Membership card	5
The primary care provider (PCP)	5-6
How to choose or change your child's primary care provider (PCP)	6
How to choose your child's dentist	6
How to get healthcare services When your child is under the care of a doctor upon enrollment into HPN When your child needs to see a doctor When your child needs to see a dentist When your child needs a specialist or hospital Getting your child's prescriptions filled Prior Authorization Requirements	7-8
Emergency care When you should use the emergency room Dental emergencies	8-9
Urgent care	9
Out of are healthcare services	9
Telephone Advice Nurse	9
Medical and dental benefits Ambulance Services Ambulatory Surgery Centers Chiropractors Cochlear Implants Dental Benefits Diabetic Services Durable Medical Equipment Early & Periodic Screening, Diagnosis and Treatment (EPSDT) Emergency Room Services End Stage Renal Disease Family Planning Services & Supplies Hearing Aids and Services Home Health Care Immunizations Inpatient Hospital Services Inpatient and Outpatient Rehabilitation Services Laboratory Services Medical Supplies Mental Health and Substance Abuse Services Pharmacy Physician, Physician Assistant and Nurse Practitioner Services and consultations Podiatry Services Pregnancy and Maternity Services Protheses and Prosthetic Supplies Radiology (X-Ray) Services Skilled Nursing Facility Care Surgical Services Transportation Transplants (Organ)	10-14

A special note about family planning services	15
A special note about mental health benefits	15
Transportation	15
Special benefits for HPN members Health Education Classes Support services for HPN members	15-16
Pregnancy care and services Take care of your child during her pregnancy Educational programs for moms-to-be Avoiding a premature birth Delivering the baby Baby blues Birth control after the baby is born A healthy start for your child's new baby	16-17
Keeping your children healthy through the EPSDT program Special checkups for children from the EPSDT program Shots to protect your child against getting sick	18
Dental services	18
Quality improvement	19
Services you receive directly through Nevada Check Up	19
When you might get a bill	19
Other Insurance	19
Your child's rights and responsibilities Your child has the right Your responsibilities as a parent/guardian are	20
When your 18 year old child can't make his/her own healthcare decisions	20-21
When you should contact us	21-22
When we might contact you	22
Protected Health Information/ Medical Records	22-26
Fraud, Waste and Abuse	26
What to do if you have an appeal or a grievance	26
Appeals	27-28
Grievances	28
If you no longer want your child to be a member of HPN's Nevada Check Up Program	28
If your child is no longer on Nevada Check Up	29

Introduction to Health Plan of Nevada (HPN)

Health Plan of Nevada, Inc. (HPN) the largest and most experienced health plan in Nevada created our Nevada Check Up program in 1998. In Clark County, we call the plan HPN Nevada Check Up. In Washoe County, the plan is called Nevada Check Up-Northern Nevada. As a health plan, we work with doctors, nurses, hospitals and other healthcare workers and medical facilities. Our goal is to help your child stay healthy and arrange the best care possible for your child.

HPN is a managed care company. This means that:

- Members have a personal doctor, a primary care provider (PCP), to see when healthcare is needed
- Members may make appointments for regular checkups with the PCP, so he/she can get to know your child and help him/her stay well
- The PCP arranges necessary extra care through our network of doctors, hospitals and other healthcare facilities.

Members must see a PCP and get a referral before:

- Going to a hospital
- Seeing a specialist
- Having tests done
- Getting most other special healthcare services.

If you take your child to a hospital or get other special services without a referral, they may not be covered under the plan. It is your responsibility to make sure the provider your child is seeing is in the HPN Provider Directory for the Nevada Check Up program.

In an emergency you can take your child straight to the emergency room. If your child is outside the metropolitan Clark or Washoe County service area, he/she may get emergency medical services from any emergency room, even if it is not listed in the HPN Provider Directory for the Nevada Check Up program.

Membership card

You will receive a member card for each of your children who are enrolled with Nevada Check Up from the Division of Healthcare Financing and Policy. The card indicates that your children are eligible for Nevada Check Up. You should always take your child's Nevada Check Up card to medical and dental appointments. You will not get a membership card from HPN.

The primary care provider (PCP)

As an HPN member, you may select a primary care provider or PCP from the HPN Nevada Check Up Provider Directory. This provider will be your child's personal doctor. Each of your children enrolled in HPN can also choose a PCP. PCPs work in one of these areas:

- General or family practice
- Internal medicine
- Gynecology
- Pediatrics
- Obstetrics

With HPN, you can choose a different PCP for each of your children. If you want all of your children to have the same PCP, that's fine. The choice is up to you. For children, we suggest you choose a pediatrician or family practice provider to be their PCP.

If your child is pregnant, you will choose an obstetrician to take care of your child during the pregnancy until after the baby is born.

One of the first things you should do is make an appointment for your child to see his/her doctor. During this first checkup, the PCP finds out about your child's health needs. He/she will help you plan routine checkups, shots and tests to help your child stay well. Also make an appointment for your child to see a dentist right away.

Continued on next page

The primary care provider (PCP) - *continued*

Your child's PCP will coordinate all his/her medical needs. If your child needs lab tests or x-rays, or needs to see a special doctor or needs to go to the hospital, the PCP arranges that. The PCP will refer your child to specialists and places listed in the HPN Provider Directory for the Nevada Check Up program.

If you feel your child needs care from any other type of doctor, or any other type of special care, you must take your child to the PCP first. Your child may only get care from doctors and hospitals listed in the HPN Provider Directory for the Nevada Check Up program. If your child needs emergency medical treatment, you may take him/her to any emergency room.

How to help the doctor take care of your child:

- Choose a PCP your child likes and wants to stay with
- Plan ahead so you can learn as much as possible during every doctor visit
- Listen to your child's PCP. Follow his/her instructions to help your child get well and stay healthy.

How to choose or change your child's primary care provider (PCP)

You received a Provider Directory with this handbook, which lists doctors/dentists you can choose as your child's PCP. If the doctor your child is seeing now is on the list, your child can stay with him/her. If you want more information about any of the doctors in the Provider Directory, call our Member Services staff at **702-242-7317** or **1-800-962-8074**. You may also visit our website, www.hpnmedicaidnvcheckup.com for an updated provider directory each month.

When you choose a primary care provider (PCP)

Try to choose a doctor who:

- Has an office that is easy for you to get to
- Has office hours when you can arrange to get there
- You can talk to easily, speaks your language and will listen to you.

To select a PCP, call our Member Services Department, 702-242-7317 or 1-800-962-8074. If you do not choose a PCP for your child, we will assign one. Please call Member Services to verify your child's PCP.

If you want to change your child's PCP, call us at any time. Before you take your child to a different doctor, please call us and tell us who you would like the new PCP to be. Usually, the PCP change will be effective the 1st of the next month. Just call Member Services at **702-242-7317** or **1-800-962-8074**.

How to choose your child's dentist

Your child may see any dentist listed in the HPN provider Directory for the Nevada Check Up program. If the dentist your child is currently seeing is in the directory, you can stay with him/her. Young children may need to see a pediatric dentist. If you need more information about any of the dentists in the directory, call our Member Services department at **702-242-7317** or **1-800-962-8074**. A monthly updated HPN Provider Directory for the Nevada Check Up program may also be found on our website, www.hpnmedicaidnvcheckup.com.

When selecting a dentist, choose one who:

- Has an office that is easy to get to
- Has office hours when you can arrange to get there
- You can talk to easily, speaks your language and will listen to you.

Dental benefits are listed on pages 10-11

How to get healthcare services

When your child is under a doctors at the time of enrollment into HPN

If your child is getting care from a doctor when he/she joins HPN, call our Member Services department at **702-242-7317** or **1-800-962-8074**. It is very important that we know the type of services you are getting and the doctor, dentist or other medical provider you are using. We will help you stay with your provider or change to a provider listed in the HPN Provider Directory for the Nevada Check Up program.

When your child needs to see a doctor

Unless it is an emergency, you should call your child's PCP for an appointment. If your child gets sick when the doctor's office is closed, you can call the Telephone Advice Nurse at **702-242-7330** or **1-800-962-8074** anytime, 24 hours a day, 7 days a week. You may also go to any of the urgent care centers listed in the HPN Provider Directory for the Nevada Check Up program.

When you call your child's PCP, you should get a medical appointment in these time frames:

- Routine appointments within two weeks
- Urgent appointments within two calendar days
- Emergent appointments same day.

If your child is pregnant, she should get an obstetrical appointment in these time frames:

- Within seven calendar days of the first request for women in their first or second trimesters
- Within three calendar days of the first request for women in their third trimester
- Within three calendar days being notified of a high-risk pregnancy
- Immediately for emergency conditions.

When your child needs to see a dentist

When your child needs dental care, call the dentist for an appointment. If your child has a dental emergency, call your dentist, 24 hours a day, 7 days a week.

When you call your child's dentist, you should get a dental appointment in these time frames:

- Routine appointments within 30 days
- Urgent or referral appointments within three calendar days
- Emergent appointments immediately.

When your child needs to see a specialist or go to a hospital

There are times when your child's doctor may feel your child needs to see a specialist. The doctor will help you choose one from the HPN Provider Directory for the Nevada Check Up program and give you a referral form. Take this form with you when you see the specialist. If the specialist needs to see you more often, he will need to get prior authorization by calling our Utilization Management Department at **702-242-7345** or **1-800-288-2264**.

When you call your child's specialist, you should get an appointment in these time frames:

- Routine appointments within 30 calendar days of referral
- Urgent appointments within three calendar days of referral
- Same day, medically necessary appointments within 24-hours of referral.

Expect not to wait more than one hour from your scheduled appointment time to see your child's PCP or dentist, unless there is an emergency. In the case of an emergency, you may need to wait longer than one hour while the PCP or dentist takes care of the patient with an emergency.

If you have trouble getting an appointment or wait in the office longer than one hour, call Member Services at **702-242-7317** or **1-800-962-8074**. We'll be happy to help you.

On the day of your child's appointment:

- Arrive 15 minutes before the scheduled appointment
- Call the doctor's or dentist's office if you are going to be late or cannot keep your child's appointment
- Always bring your child's Nevada Check Up card with you
- Before you talk with the doctor or dentist, write some notes about what you want to tell him/her.

Continued on next page

How to get healthcare services - *continued*

- While you are talking with the doctor or dentist, write notes about what you need to do once you leave. These notes might tell you:
 - How and where to get any medication your child needs
 - How and when to take the medication
 - Where and when to go for lab tests or x-rays
 - What food to eat or exercises to do
- If your child needs to come back for another visit, make the appointment before you leave.

Getting your child's prescription filled

Your child's doctor may give your child a prescription for medicine. Ask the doctor if you have any questions about the medicine or how to take it. You can also ask the pharmacist where you get the medicine. HPN has a preferred list of drugs for your child to use. The preferred drug list is on our website, www.hpnmedicaidnvcheckup.com. Ask the doctor if the medicine he/she is prescribing for your child is on the HPN Preferred Drug List. If the medicine is not on the list, HPN may not pay for the medicine, or the medicine may require prior approval. If it does, your doctor may call our Pharmacy Services Department at **702-242-7050** or **1-800-925-7455** for approval.

As an HPN member, your child's prescriptions may be filled at any **Kmart, Wal-Mart, CVS, Sav-On, Albertsons, Vons, Smiths, Safeway, Target or Walgreen's stores**. If you need help finding a drug store or pharmacy in your area, ask at the doctor's office or call Member Services at **702-242-7317** or **1-800-962-8074**.

Prior authorization requirements

There are some medical services that need approval before you can get the services. Your doctor will ask HPN for the approval first and then help you get the care you need. Before you seek the services ordered by your child's doctor ask the doctor if HPN has approved the services. HPN may not pay for services you get that are not approved. If you are not sure, ask your doctor to call our Member Services Department at **702-242-7317** or **1-800-962-8074**. The doctor may also see if the request was approved electronically at www.healthplanofnevada.com using the link to HPN @YourService.

Services that require authorization may include:

- Hospital admissions
- Outpatient surgeries
- Some procedures, lab tests, and x-rays
- Medical equipment & supplies
- Specialist care
- Physical, occupational and speech therapy
- Some medications.

If the doctor feels your child needs to go to the hospital, he/she will make the arrangements. The doctor will call HPN for approval. The only time you should take your child to a hospital without the doctor's approval is in an emergency. In that case, go to the nearest hospital emergency room.

Emergency care

When you should use the emergency room

In a life-threatening emergency, go to the nearest emergency room or call 911. Prior authorization is not needed for emergency care. Tell the emergency room desk clerk that your child is an HPN member of the Nevada Check Up program. As soon as you can, or the next day, call the doctor's office and tell the office staff about your child's emergency room visit.

Emergency care is needed right away when your child's health might be in serious danger. This may be caused by a sudden illness or injury. Some examples are:

- Serious accidents
- Severe cuts or burns
- Chest pain
- Severe or unusual bleeding
- Trouble breathing
- Emergency labor & delivery
- Choking
- Severe pain
- Unconsciousness
- Seizures
- Possible poisoning
- And any other situation that could endanger our life.

Continued on next page

Emergency care - *continued*

When your child gets emergency medical services he/she will also receive post stabilization services. Post stabilization care means covered services, related to emergency medical conditions that are given to keep you stabilized, or to improve your child's condition. These services are covered even if they are not provided by a doctor or hospital listed in the HPN Provider Directory for the Nevada Check Up program.

Remember emergency rooms are for true emergencies only. For non-emergent conditions see your doctor during regular office hours or go to one of the urgent care centers listed in the HPN Provider Directory for the Nevada Check Up program.

Dental Emergencies

If you think your child has a dental emergency, ask yourself:

- Does my child need help to control bleeding?
- Does my child need help to stop significant pain or stop an infection?
- Is my child likely to lose teeth if he/she doesn't get care right away?

If you answered "yes" to any of these questions, call your child's dentist right away.

Urgent care

Urgent care is care needed sooner than a routine doctor's visit. **Urgent care is not emergency care.** You should not take your child to an emergency room for urgent care needs unless your doctor or a Health Plan of Nevada staff member tells you to go there. Examples of urgent care conditions are:

- Sprains
- Broken bones
- Minor cuts and bruises
- Non-severe bleeding
- Non-severe allergic reactions
- Low-grade fevers
- Earaches
- Headaches
- Cold or flu symptoms
- Frequent urination.

If your child needs care during the PCP's regular office hours, call the office. The office staff will arrange for your child to get care as quickly as possible. If the doctor cannot see you right away, go to an urgent care center listed in the HPN Provider Directory for the Nevada Check Up program. They have evening and weekend hours. No appointment is needed. If you have an urgent dental need such as a toothache, call your dentist for an appointment.

After office hours call our Telephone Advice Nurse at **702-242-7330** or **1-800-288-2264**. The nurse will help you decide the best place to get help.

Out of area healthcare services

The HPN service area covers metropolitan Clark and Washoe Counties. When you are out of the service area during an emergency, your child should seek attention at the nearest hospital emergency room or urgent care center. Make sure you tell them your child is an HPN member. Also, tell your doctor or dentist your child went to an emergency room while you were away.

If your child is being treated for a medical or dental problem and is going to be away for more than a few days, let your doctor or dentist know. If you have any questions while you are away, call Member Services at **1-800-962-8074**.

Telephone Advice Nurse

If you need help deciding what to do, call the 24-Hour Telephone Advice Nurse. This free service is available 24 hours a day, 7 days a week. The nurse can answer most basic health questions and can help you decide if your child needs to see the doctor. The 24-hour phone number is **702-242-7330** or **1-800-288-2264**.

Medical and dental benefits

As an HPN member, you get all the basic Nevada Check Up state benefits at no cost to you. Your doctor will arrange your care. You will need to use an HPN approved healthcare facility and medical or dental provider for most of these services, including:

Ambulance Services (for emergency services only)

- Medically necessary ground or air ambulance
- EXCLUDES: non-emergency medical transportation*

Ambulatory Surgery Centers

- Medically necessary surgeries that can be performed on an outpatient basis where the member can safely return home with 24 hours or less
- EXCLUDES: cosmetic surgeries, fabric wrapping of abdominal aneurysm, intestinal bypass surgery for treatment of obesity, transvenous catheter pulmonary embolectomy, extracranial-intracranial arterial bypass, breast reconstruction for cosmetic purposes only (allowed following mastectomy), stereotactic craniotomy, LASIK and other eye surgeries to treat vision disorders, non-FDA approval implants, transsexual surgery, chochleostomy w/ neurovascular transplant for Meniere's Disease, non-medically necessary, non-effective or investigational surgeries or procedures.*

Botulinum Toxin type A (Botox)

- Injections are covered for certain spastic conditions including cerebral palsy, stroke, head trauma, spinal cord injuries and multiple sclerosis.

Chiropractors

- Treatment limited to the following when referred through the EPSDT program:
- Office visits
- Physical therapy
- X-ray
- Spinal Manipulation

Cochlear Implants

- Hearing evaluation, surgical implantation of the device, follow-up care and service.
- Equipment and supplies with some limits
- Repairs, adjustments and replacement with some limits
- Damage or loss insurance required at the time of implant

Dental Benefits

Diagnostic and Preventative Services

- Oral exam every 6 months
- X-ray
- Cleaning and fluoride treatment every 6 months
- Sealants once per permanent tooth
- Space maintenance therapy

- **Restorative Services**

- Fillings
- Crowns
- Root canals
- Gum procedures

- **Periodontal Services**

- Certain Periodontal services for pregnant women

- **Dentures**

- Partial and full dentures to stop weight loss
- To get a job when front teeth are missing
- Emergency replacement of lost or stolen dentures
- Emergency x-rays for diagnostic purposes
- Denture adjustments

Continued on next page

Medical and dental benefits - *continued*

- **Dental Surgery**
 - Includes anesthesia or analgesia
 - TMJ services
- **Emergency Dental Services**
 - Services to control bleeding, lessen severe pain and/or stop infection
 - Procedures to avoid the loss of teeth

EXCLUDES: cosmetic services-unless approved to return the member to work, gold crown, braces.

LIMITATIONS: Services limited to \$600 per member per year. Out of area benefit limited to emergency services only. If a parent/guardian requests services above \$600 they must agree to be billed by the provider for the amount above the \$600 annual maximum.

Diabetic Services

- Diabetes management training
- Diabetic supplies with some limits
- Insulin pumps

Durable Medical Equipment

- Equipment that can be used repeatedly for a medical condition or injury
Examples: Oxygen and related supplies, walkers, canes, crutches, hospital beds, apnea monitors, commodes, wheelchairs, ventilators, home uterine monitors, and phototherapy unit
- EXCLUDES: deluxe equipment when standard equipment meets the need, motorized scooters, liquid oxygen, breast pumps, air conditioners, dehumidifiers, humidifiers, car seats, elevators, stair lifts, exercise equipment, household equipment, hygiene equipment, motorized lifts for vehicles, ramps, traction devices, TENS units and reachers. Replacement of lost, damaged or stolen equipment. This is not an all-inclusive list.*

Early and Periodic Screening, Diagnosis and Treatment (EPSDT)

- Includes health and development history, unclothed exam, immunizations, lab procedures, health education, vision, hearing and dental screenings

Emergency Room Services (plan and out-of-plan)

- Hospital and physician services for medical emergencies
- Post-stabilization services for medical emergency

End Stage Renal Disease

- Hemodialysis, peritoneal dialysis and other dialysis procedures
- Certain nutritional supplies

Family Planning Services and Supplies

- Medical office visits
- Counseling
- Physical Examinations
- Birth control devices and supplies
- Missed abortions

EXCLUDES: infertility services, undoing of sterilization services, hysterectomies and abortions unless the mother's life is in danger if the fetus is carried to term or the pregnancy resulted from rape or incest.

Hearing Aids & Services

- Hearing exam
- Hearing aid(s) and related supplies
- Hearing aid testing and repairs
- Replacement of broken/lost hearing aid(s) only if covered by insurance purchased with original hearing aid(s)
- Replacement of lost or damaged earmold(s)

EXCLUDES: eyeglass-hearing aid unit combined, replacement of lost-broken hearing aid(s) if replacement is not covered by insurance purchased with original aid

Continued on next page

Medical and dental benefits - continued

Home Health Care

- Skilled nursing services with limits
 - Physical therapy visits, occupational therapy visits, speech therapy visits, respiratory therapy visits
Registered dietician visits
 - Limited personal care services with a skilled service as ordered by a physician
- EXCLUDES: respite, homemaker, companion, social work or sitter service and routine personal supplies*

Immunizations

Ages 0-21

- All childhood immunizations covered under EPSDT including Varicella, DTaP, Flu, HiB, Hepatitis A,B and C, MMR, Pneumococcal, HPN, Rotavirus, and Meningitis.

Inpatient Hospital Services

- Acute care admissions including all necessary physician care, testing, surgery and anesthesia when ordered by a physician or dentist
- Out of state inpatient hospital services for emergencies and when care is unavailable in service area
- Observation stays up to 48 hours
- Swing bed stays up to 45 days

EXCLUDES: swing bed stays over 45 days, when medical condition or treatment needs do not meet acute care guidelines or services can be provided in a less restrictive setting, certain administrative days, residential treatment center placement after the first month

Inpatient and Outpatient Rehabilitation Services

- Physical, Occupational or Speech evaluations
- Medically necessary physical, occupational or speech therapy with limits
- High-dose oxygen treatment for wounds

EXCLUDES: non-medically necessary therapy and personal comfort items

Laboratory Services

- Includes all medically necessary diagnostic tests

EXCLUDES: post death exams, fertility tests and some genetic testing

Medical Supplies

- Disposable medical supplies to treat a medical condition

EXCLUDES: sanitary napkins, band-aides, cosmetics, dental care items, personal hygiene items, rubbing alcohol, hydrogen peroxide, Neosporin and other topical preparations

Mental Health and Substance Abuse Services

Inpatient Mental Health Services

- Psychiatric services
- Alcohol/substance abuse & treatment services
- Rehabilitative services
- Outpatient counseling (Psychiatric and Psychological Services)
- Psychological testing and/or evaluation prescribed by a physician
- Crisis intervention therapy

Mental Health and Substance Abuse Services -continued

- Targeted case management services
- Chemical therapy services
- Psychiatric observation units services

Continued on next page

Medical and dental benefits - *continued*

Ocular Care

- Exam and glasses every 12 months
- Repairs and replacement for damaged eyeglasses
- Lightweight lenses to balance the weight of the glasses
- Glass or plastic lenses
- Bifocals and trifocals in some instances
- Contact lenses for treatment of a medical condition
- Plastic or metal frame
- *EXCLUDES: repair or replacement of broken or lost eyeglasses for adults; sunglasses or cosmetic lenses; contact lenses; replacement of lenses; blended or progressive multi-focal lenses; ultra lightweight plastic lenses for adults; cost of an extended warranty to repair/replace glasses/frames with ornamentation, eyeglass frames which attach to or act as a holder for hearing aides; any surgical procedure to improve vision, when vision is ok using glasses*

Outpatient Alcohol and Substance Abuse Services

- Office/clinic visits provided by medical personnel
- Individual, group and family therapy sessions
- Methadone therapy

EXCLUDES: persons living in residential treatment centers (RTC); substance abuse support or peer support group services; therapy for parenting skills; therapy for gambling disorders; custodial services; partial hospitalization.

Orthotics

- Tools needed to straighten or correct a deformity such as braces, orthopedic shoes, elastic stockings, back support/corsets, splints, cervical collars, and burn garments

Parenteral Therapy

- Fluids with vitamins and nutrients given through veins
- Infusion pump one at a time
- One supply kit and one administration kit per day.

EXCLUDES: nutritional supplements for infants with allergies who can use soy formula, diabetic diets, and supplements to ulcer diets.

Pharmacy (generic drug required unless physician requests a brand name)

- Drugs approved by the Food and Drug Administration and part of the HPN 2-Tier Drug List
- Family planning items such as condoms, diaphragms, oral contraceptives, Norplant, foams and jellies
- Over the counter drugs ordered by the doctor
- Prenatal vitamins
- Smoking cessation products

EXCLUDES: Weight loss drugs, fertility drugs, drugs used for cosmetic purposes or hair growth, "Less than Effective Drugs", experimental drugs, coverage for lost medication, environmental drugs, Viagra

Physician, Physician Assistant and Nurse Practitioner Services and Consultations (Surgical and non-surgical)

- Medically necessary primary care and specialist office visits
- Urgent care services
- Emergency room services
- Services to diagnose and treat an illness or injury
- Preventative services covered under Well Baby Well Child
- Well-child care
- Immunizations

EXCLUDES: investigational or experimental procedures not approved by the FDA, clinical trials and investigational studies

Continued on next page

Medical and dental benefits - *continued*

Podiatry

- Treatment if referred through EPSDT
- EXCLUDES: preventive care such as cleaning and soaking of feet, applying creams and routine foot care*

Pregnancy and Maternity Services

- Doctor or nurse mid-wife visits for prenatal care and testing
- Specialist care for complications
- Delivery services in a hospital or birthing center
- After-delivery care
- Treatment for pre-term labor
- Treatment of incomplete, missed or septic abortions when medically necessary
- Abortions to end pregnancies resulting from rape or incest

Prostheses and Prosthetic Supplies

- Tool necessary to replace missing body parts such as, false limbs and eyes
 - Adjustments and repairs
 - Replacement when ordered by a doctor
- EXCLUDES: routine testing and cleaning*

Radiology (X-Ray) Services

- Medically necessary x-ray services ordered by a doctor such as MRI or PET scans, ultrasounds

Skilled Nursing Facility Care

- All medically necessary care for the first 45 days. Nevada Medicaid covers the cost of care as of the 46th day.

Surgical Services

- Medically necessary surgeries
 - Inpatient/Outpatient/Ambulatory facility services
 - Physician Services
 - Surgical Assistant Services
 - Anesthesia Services including nurse anesthetist
 - Circumcisions for newborns under 1 month of age
- EXCLUDES: Medically unnecessary cosmetic procedures to improve appearance*

Transportation

- Emergency transportation only (see Ambulance Services)
- EXCLUDES: non-emergency transportation to medical services, transportation to non-covered services, travel to visit a hospitalized patient, transport of a deceased person, transports between facilities and cost of a car rental.*

*NOTE: Non-emergency transportation and the cost of meals and lodging when traveling to and from medical services or while receiving medical care is a Medicaid covered benefit, but is not part of the HPN Nevada Check Up program. **Please call Logisticare at 1-888-737-0830.** Least expensive form of transportation will be offered.*

Transplants (Organ)

- Medically necessary organ transplants that are not experimental
 - Familial and unrelated bone marrow donor search and match services are covered
 - Meals and lodging to and from and while receiving medical services and transportation to and from medical services
- EXCLUDES: Transplants for some illnesses and stages of illnesses, experimental organ transplants, organ transplants that will not make a difference in the patient's health, and unsafe organ transplants*

This is just a basic list of the covered medical and dental services your child may receive from HPN. Remember that **your child must have approval from the PCP and HPN before your child receives some health services.** These include specialist visits and hospital stays. Your child's PCP or our Member Services staff at **702-242-7317** or **1-800-962-8074** can answer questions you have about these services.

A special note about family planning services

Family planning services help people of child-bearing age who do not want to get pregnant. These services include:

- Counseling
- Various kinds of birth control, including over-the-counter and prescription birth control supplies.

Your child can get family planning services:

- From the PCP or from any doctor, clinic or family planning center that takes Nevada Check Up patients

Your child does not have to get family planning services from a doctor in the HPN Provider Directory for the Nevada Check Up program. You do not need a referral from your child's PCP, but please bring your child's Nevada Check Up card with you. **Always have your child tell his/her PCP when he/she is using birth control pills or other family**

A special note about mental health benefits

Basic mental health benefits are available to HPN Nevada Check Up members when they need this kind of help. Some people who have very serious mental illness will continue on the HPN plan. They will receive all of their mental health services through HPN.

There is a special process to identify and care for seriously emotionally disturbed (SED) children. The HPN staff, our doctors and other health care providers will help these members through the process.

If you have questions about your mental health benefits, please call Member Services at **702-242-7317** or **1-800-962-8074**. If your child needs mental health or substance abuse services or is receiving these services and would like to change the therapist, call Behavioral Healthcare Options **702-364-1484** or **1-800-873-2246**.

Transportation

Non-emergency Transportation

Non-emergency transportation to medical and dental services is available to all members. If your child needs a ride to a doctor's or dentist's appointment, call Logisticare at **1-888-737-0833**. Make your reservation 48 hours before your medical or dental appointment.

Emergency Transportation

Emergency transportation is a covered benefit for HPN members. If your child has a medical emergency, call 911. An ambulance will drive you to a hospital for emergency medical care. Remember to only call 911 for true medical emergencies as described on page 8.

Special benefits for HPN members

Health Education Classes

As an HPN member, your child can take special classes to help learn good health habits and manage illnesses. We have the following classes to help people with health problems take better care of themselves so they can stay as active as possible:

- **The Puff Stops Here** – to stop smoking
- **The Balancing Act** – for people with diabetes
- **One Small Breath at a Time** – for children with asthma
- **Heart Health** – blood pressure and cholesterol management.
- **Healthy Expectation** – for pregnant women (for more on this program see the flyer in this packet)
- **Teen Lean**- weight management for adolescents
- **Camp Lean**- weight management for children

Continued on next page

Special benefits for HPN members- *continued*

If your child wants to take a class, you can enroll by calling Health Education and Wellness at **702-877-5356** or **1-800-720-7253**. You may find more information about these programs on our website, www.hpnmedicaidnvcheckup.com. Use the, "A Guide to Services" link and then click on, "Health Education and Wellness".

If your child has asthma

HPN has a special program to help children with asthma and their families. This program is called "One Small Breath at a Time." It includes classes and special gifts for children who follow the program. If your child has asthma, be sure to ask your doctor about this program.

Support Services for HPN members

- **Member Services phone number: 702-242-7317 or 1-800-962-8074.** Our friendly staff will help with any question you have about your child's benefits. They can help if you have a problem getting health care for your child. You should also tell them about any suggestions or grievances you have.
- **24-hour Telephone Advice Nurse: 702-242-7330 or 1-800-288-2264.** Having a sick child can be very frightening in the middle of the night. But as an HPN member, you can call our Telephone Advice Nurse. The nurse can tell you what you need to do for your child's problem and whether you need to follow up with your child's PCP. Also, you can call the nurse with questions that you don't think are serious enough to ask your child's doctor or dentist.

Pregnancy care and services

Your child's unborn baby is very special. We are here to help your child during her pregnancy and after the baby is born so both mom and baby will be strong and healthy. It is very important to the health of the mom-to-be and the unborn baby to see a doctor early in the pregnancy. The best way to give a baby a good start in life is to get prenatal care right away.

Take care of your child during her pregnancy

Tell your child's doctor if she is pregnant. If you think your child might be pregnant but are not sure, the doctor can give your child a quick, easy test to find out. If your child is pregnant, choose an obstetrician from the HPN Provider Directory for the Nevada Check Up program. If you need help, call Member Services **702-242-7317** or **1-800-962-8074**. We will help you choose an obstetrician.

These specially trained doctors provide care during pregnancy and deliver babies. **Make an appointment to see your child's obstetrician right away for a complete checkup.** He/she will tell your child what to expect during her pregnancy and how to take care of herself and her unborn baby. The obstetrician will check to see if your child's unborn baby might need special care. He/she also stays in touch with your child's PCP in case she has other health needs.

Educational programs for moms-to-be

If your child is pregnant, call our obstetrical case management department. For Southern Nevada call **702-243-8547** or in Northern Nevada **775-828-3406**. The registered nurses will answer any questions you may have and send you information on having a healthy pregnancy.

Your child may also attend a free health pregnancy class, "Healthy Expectations". During the class the health educator provides information on:

- Nutrition
- Proper weight gain
- Exercise
- Stress, emotions and hormonal changes
- Safety for you and the baby
- Breastfeeding and formula feeding.

Prizes for getting prenatal care

HPN members who get all of the required prenatal care may receive a gift. The number of needed prenatal visits is based on when you became a member of HPN.

Continued on next page

Pregnancy care and services

If you joined HPN in your:

9 th month of pregnancy	1 prenatal visit is needed
8 th month of pregnancy	5 prenatal visits are needed
7 th month of pregnancy	7 prenatal visits are needed
6 th month of pregnancy	8 prenatal visits are needed
5 th month of pregnancy	9 prenatal visits are needed
4 th month of pregnancy	11 prenatal visits are needed
3 rd month of pregnancy	12 prenatal visits are needed
2 nd month of pregnancy	13 prenatal visits are needed
1 st month of pregnancy	14 prenatal visits are needed

Avoiding a premature birth

Premature babies have lots of health problems from birth and for many years later. To avoid a premature baby it is important to know about premature labor. Premature labor occurs before the 37th week of your pregnancy. The signs of premature labor are:

- Menstrual-like cramping
- Contractions
- Lower backache
- Abdominal, thigh or back pressure
- Increase or change in vaginal discharge

If your child is having signs of pre-term labor call you obstetrician right away. There are treatments available to stop pre-term labor which will help your child have a full-term healthy baby.

Delivering the baby

Your child will probably have the baby in the hospital. The obstetrician your child usually works with will deliver the baby. Some mothers want to have a certified nurse-midwife deliver the baby. If your child wants her baby to be delivered this way, ask the obstetrician to help you find a certified nurse-midwife, who is in the HPN Provider Directory for the Nevada Check Up program. A monthly updated version of the provider directory may be found on our website, www.hpnmedicaidnvcheckup.com.

Baby blues

Babies need lots of care, but so does the new mom. Some women have postpartum depression after the baby is born. Some signs of postpartum depression are feeling sad, crying a lot, having trouble sleeping or just not feeling like yourself. If the new mom has any of these symptoms, please call your doctor or call Behavioral Healthcare Options **702-364-1484** or **1-800-873-2246**.

Birth control after the baby is born

A new mom's body needs to rest after pregnancy. Pregnancies too close together increase the chance of having a premature or low-birth weight baby. It is recommended that at least one year passes before becoming pregnant again. Talk to your child's doctor about birth control methods.

A healthy start for your child's new baby

Your child's baby may become an HPN member from the date of birth if the pregnancy is reported to both the Division of Health Care Financing and Policy's Nevada Check Up office and HPN prior to and within 14 days of the baby's birth. If this notification is not provided to both offices, the baby will not be a member as of the date of birth. Instead, the baby may become a member the first day of the next month following the birth. **Make sure you call our Member Services Department at 702-242-7317 or 1-800-962-8074 and the Nevada Check Up office at 1-877-543-7669 to report the pregnancy and birth of the child.**

If you are pregnant and have other children on Nevada Check Up, you need to inform the Nevada Check Up Office that you are pregnant. Call **1-877-543-7669**. If you have other health insurance, your baby will be covered under that health insurance for the first month of life. Your baby will be covered by Nevada Check Up after the first month. If you do not have other health insurance, your baby will be covered by Nevada Check Up from the date of birth, but only if you inform the office of your pregnancy prior to the birth of the baby.

One of the most important things you will need to do right after childbirth is to choose a doctor for your child's baby. The baby should receive a checkup within the first week after birth and circumcisions for baby boys are usually a part of this visit. If you need help choosing a doctor for the baby, call Member Services at **702-242-7317** or **1-800-962-8074** or visit our website, www.hpnmedicaidnvcheckup.com. You may choose either a pediatrician or a family practice doctor. Please let us know your choice by calling **702-242-7317** or **1-800-962-8074**. If we don't hear from you, we will assign the baby to a doctor. You can change the doctor by calling Member Services.

Keeping your children healthy with Well Baby Well Child Visits

One of the most important things you can do to keep your children healthy is to make sure they have their regular Well Baby and Well Child checkups and shots. Your child's doctor will help you arrange the checkups and shots that are right for each child's age group. These services are free of charge. If you need help scheduling an appointment call Member Services **702-242-7317** or **1-800-962-8074**.

Special checkups for children from their Doctor

Your children will receive special health screenings and physical exams at least once a year as part of their Well child visit. These visits are offered to help your children stay healthy, provide required shots and to catch and treat health problems early. Included in the visit are the following

- A health history
- Laboratory tests
- Hearing services
- A physical exam
- Health education
- Dental services
- Immunizations (shots)
- Vision services
- Other needed healthcare services and treatment

It is very important that you bring your children in to see the doctor when they are due for this special testing. HPN will let you know when your children need to come in for these screenings. You will receive a post card in the mail as a reminder.

The schedule to the right will help you remember when you should bring your child in for a regular checkup:



Shots to protect your children against getting sick

Your children should receive all required shots by the time they are 2 years old. If you are taking your children in for regular checkups, their doctor will see that they get their shots when they are supposed to. Your children probably don't like getting shots, but these shots, called immunizations or vaccinations, can protect them from illnesses such as:

- Diphtheria
- Polio
- Chronic ear infection
- Tetanus
- Mumps
- Rotavirus
- Whooping cough-Pertussis
- Chicken pox
- Spinal Meningitis
- Measles
- Hepatitis A, B or C
- Flu

Checkup schedule
Within 2 weeks of birth
1 month
2 months
4 months
6 months
9 months
12 months
18 months
24 months

Once a year
after age two

Your child will also need booster shots before entering kindergarten and seventh grade.

Adolescent Well-Care

Adolescents need well checks too. It is recommended that adolescents have annual well-care visits. HPN's health promotion program, "Teen Health" targets children between the ages of 12 and 21 years of age. We mail parents/guardians a postcard with a reminder that their teen needs a well-child visit. Your teen may need shots in order to enter Middle School or once he/she turns 12 years old. Please check with your child's doctor.

Dental services

Regular dental check ups for your child

It is very important that your child has healthy teeth. Healthy teeth add to your child's overall wellness. Children with good teeth eat well, sleep well, feel good about themselves, and do well in school.

You will receive a postcard in the mail reminding you that your child is due for a check up. When you receive the postcard, make an appointment with your child's dentist right away.

Your child needs to have his/her teeth checked every six months. The dentist will examine your child's teeth to make sure they are in good shape, treat any problems and clean and put fluoride on his/her teeth. Fluoride keeps the teeth strong and helps prevent tooth decay. As an HPN member your child can see any of the dentists listed in the HPN Provider Directory for the Nevada Check Up program. If you need help choosing a dentist, call our Member Services Department, **702-242-7317** or **1-800-962-8074**.

You and your child need to do your part to make sure your child's teeth are healthy. Remember to brush and floss your child's teeth in the morning, before bedtime and after eating. Brushing and flossing prevents tooth decay and gum disease. It is also important to make and keep dental check up visits every six months for your child.

Quality improvement

HPN wants to provide quality healthcare for our members. We have a program that watches the results of your child's healthcare and plans ways to improve those results. This quality improvement program includes the following activities:

- Mailings to children who need a well-child doctor visit
- Mailings to children due for shots
- Mailings to women who may be pregnant encouraging maternity care
- Member satisfaction surveys on healthcare services
- Educational mailings to members with asthma
- Educational mailings to members with diabetes.

These programs are designed to help our members. They provide reminders to get care and information on staying well and managing illnesses. For more information on the quality improvement program, call Member Services, **702-242-7317** or **1-800-962-8074**.

Services you receive directly through Nevada Check Up

Some services that Nevada Check Up pays for are not part of your HPN benefit package. You do not have to see your child's doctor or dentist first.

Some services you get directly through Nevada Check Up are:

- **Non-emergency medical and dental transportation** - you will need to call Logisticare to get transportation to medical and dental care when it is not an emergency. Call **1-888-737-0833**.
- **Indian Health Services and Tribal Clinics**
- **The cost of care in a special facility** - like an institution for people who are mentally retarded or a residential treatment facility for alcoholism or drug abuse
- **Services for people who need long term care** - like staying in a nursing home longer than 45 days.
- **Orthodontic Services.**

If you have questions about these services, please contact Nevada Check Up at **1-877-543-7669**.

When you might get a bill

It is very important that you follow the rules when getting medical care so you are not billed for services. Your child must get care from the doctors, dentists and other medical providers listed in the HPN Provider Directory for the Nevada Check Up program. You must get a referral from your child's PCP to see a specialist or get certain services. The only exception is during a medical emergency.

It is also important to know your child's benefits. If your child gets medical or dental care that is not a benefit, you may be billed for those services. For example, if you pick a pair of glasses that costs more than the benefit, you will need to pay the difference.

You may also get a bill for medical care your newborn gets, if you don't tell the Nevada CheckUp Office that the baby was born. Services received outside the country are not covered benefits. HPN will not pay for these services.

Other Insurance

If you have insurance in addition to HPN, you need to let us know. You also need to tell your doctors and other medical providers. Your other insurance must be billed first. If you need help coordinating your medical insurance, call Member Services at 702-242-7317 or 1-800-962-8074 for help.

Your child's rights and responsibilities

To be an active partner in your child's healthcare, you should know your child's rights and take responsibility for his/her good health.

Your child has the right:

- To be treated with respect, to be listened to and to be a part of decisions that affect his/her healthcare
- To be treated with consideration for his/her dignity and privacy;
- To get the information on available treatment options and alternatives presented in an easily understood manner
- To refuse care from doctors, dentists and other healthcare workers your child does not like
- To be able to make a grievance or appeal that is listened to and promptly responded to
- To tell us in advance how your 18 year old child would like to be cared for if he/she is terminally ill or injured (see next page)
- To request and receive a copy of his/her medical records and ask that they be amended or corrected (more information about your rights and access to records on page 23)
- To have all information about his/her health and medical and dental care kept private. The only times we release this information are:
 - When it needs to be shared with others for important medical or legal reasons;
 - To help us improve the quality and cost-effectiveness of the care we give your child;
 - When you tell us in writing we can give it to someone else.
- To choose a PCP and dentist for your child from the HPN Provider Directory, who speaks your language and understands your culture, whenever possible
- To get a second opinion from a qualified, contracted provider
- To be provided with information about the health plan, its services, the providers and your child's rights and responsibilities
- To get oral interpretation services free of charge
- To get timely services from a non-contracted provider, if the services are not available from a contracted provider
- To have direct access to women's health specialists for female members.

Your responsibilities as a parent/guardian are:

- To tell HPN, and the doctors, dentists and other healthcare providers, things we need to know to give your child good healthcare
- To make an appointment when your child needs routine care
- To keep your child's medical and dental appointments
- To be on time for your child's appointments
- To ask questions about your child's health if you don't understand the doctor's or dentist's instructions
- To follow your child's doctor's or dentist's advice about taking care of your child
- To follow directions about taking medications and what to do when your child is sick
- To get a referral from your child's PCP before getting any health services, unless
 - It is an emergency or,
 - Your child is getting certain kinds of services like family planning.

When your 18 year old child can't make his/her own healthcare decisions

Nevada law says you have the right to make decisions about your health care if you are 18 years of age and older as long as you are able to do so. If your child becomes sick, his/her doctor will tell you what is wrong with your child, the types of treatment your child can choose and what might happen if your child does not get care. Your child age 18 has the right to refuse care, even if his/her doctor feels he/she needs it in order to save his/her life.

Sometimes when people get very sick they are not able to make decisions or tell doctors what they want. For example, if there is no hope that they will get well again, some people don't want the doctor to keep them alive by feeding them through a tube or putting them on machines. If your child feels this way, **it is very important that he/she tells the doctor and family what his/her alternative is while he/she is still healthy and able to tell them. This is done by a written "advance directive."**

Continued on next page

When your 18 year old child can't make his/her own healthcare decisions

There are two main types of advance directives:

- A **“Living Will” (also called a “Declaration”)** tells the doctor and your family what kind of health care your child wants, or does not want, if he/she becomes unable to tell them.
- A **“Durable Power of Attorney for Health Care”** names someone your child chooses to make health care decisions for him/her if he/she cannot make their own decisions.

An advance directive must be in writing and your child must sign it. It must also be signed by a notary public or by two other people as witnesses. Make sure your family and your child's PCP have copies so they will know how to help your child.

Your child may change his/her advance directive at any time. Put the change in writing in the same way your child did the first time. Make sure your child's doctor and family knows about the change. Make sure the date is on it so others will know which directive is the most recent.

If your child needs to, he/she can have both types of advance directives. And if he/she chooses, **he/she does not have to have an advance directive.** It is totally up to him/her.

We want to know what kind of medical care your child wants. If your child wants to make an advance directive, a lawyer can write one for him/her. If your child can't see a lawyer, the people in the PCP's office have forms and can help him/her. Or, you can call our Member Services staff at **702-242-7317** or **1-800-962-8074**.

Nevada Check Up requires that we keep information in your medical file telling us whether or not your child has an advance directive. We are including a form with this handbook that you will need to fill out. You should fold it in half, seal it shut and send it in to HPN. The address is pre-printed on the form. You do not need to put a stamp on it.

If you have a complaint about the Advance Directive information please call the Division of Health Care Financing & Policy at **1-877-543-7669**.

Health Plan of Nevada, Inc. does not discriminate based on whether members have or do not have advance directives.

When you should contact us . . .

As you look through this handbook, you will probably notice that we urge you to call us or your child's doctor or dentist often. We are better able to help you when you stay in touch with us. Every year you may ask us for:

- A provider list
- Your rights and responsibilities as a member of HPN
- Information on grievances and appeals
- Benefits including how to get them
- Prior authorization requirements
- Family planning services
- After-hours and emergency services information including, how, where and when to get services
- Referral to specialists
- Post-stabilization services
- How to get medical benefits that are not available through HPN
- Information on the structure and operations of our health plan
- Information on quality performance indicators
- Member satisfaction survey information
- Physician incentive plans.

Continued on next page

When you should contact us . . . *continued*

Here are some examples of when you should contact us:

Call Member Services at 702-242-7317 or 1-800-962-8074

- With any questions about medical or dental benefits;
- If you want to change your child's PCP or dentist;
- Whenever you move, even if you still live within the HPN service area. Let us know if you plan to leave the service area for more than a month, or move away;
- If your phone number changes;
- If your child is pregnant, or has a baby;
- If your child is covered by any health benefits, in addition to your HPN. For example, tell us:
 - If you have a health insurance policy for your child
 - If you receive a settlement for your child after being in an accident
- If you have a problem getting the health care your child needs;
- With an issue or concern about HPN or one of our doctors, dentists or other health care providers;
- If you think you want to leave HPN's Nevada Check Up program; or
- If you have a suggestion you think would improve HPN's Nevada Check Up services or programs.

And when we might contact you. . .

From time to time, we will send you important information that you should keep with this handbook like news about:

- Changes to the medical or dental benefits or plan
- Changes to the list of doctors and network of providers your child can use; or
- Information about our special programs and benefits.

We may also call you or send you a survey form to ask how you like HPN's Nevada Check Up program and what you think of your child's doctor and dentist and other health services. What you think is very important to us.

We may also send you a letter if your child is hurt in a motor vehicle accident or injured through no fault of their own. This letter will ask you to call us and let us know if there is another insurance company that might help pay for your medical care. We call this situation, Third Party Liability. All we ask is that you call us and let us know if there is another insurance company, we will contact them. If there isn't, we will pay for the medical care. You are not responsible for the cost of this care.

Protected Health Information (PHI)

THIS NOTICE DESCRIBES HOW MEDICAL INFORMATION ABOUT YOU MAY BE USED AND DISCLOSED AND HOW YOU CAN GET ACCESS TO THIS INFORMATION. PLEASE REVIEW IT CAREFULLY. (Effective April 14, 2003)

If you have any questions about this notice, please contact Member Services at (702) 242-7300 or 1-800-777-1840. Senior Dimensions members may contact us at (702) 242-7301 or 1-800-650-6232. (TDD/TTY (702) 242-9214 or (800) 349-3538) Monday through Friday, 8 a.m. to 5 p.m.

Who Will Follow This Notice

This notice describes the privacy practices of Health Plan of Nevada and of any third parties that assist it in the performance of its duties involving the use of your Protected Health Information (PHI).

Our Pledge Regarding your Protected Health Information

When we say "Protected Health Information" or "PHI" we mean: information created or received by a health care provider, health plan, or employer that relates to your past, present, or future physical or mental health or condition, the provision of health care to you; or the past, present, or future payment for your health care. The information must also identify you or be the type that could reasonably be used to identify you.

Continued on next page

Protected Health Information (PHI) - *continued*

We understand that your PHI is personal. We are committed to protecting that information. This notice applies to all of the PHI we maintain. Your personal doctor or health care provider may have different policies or notices regarding his or her use and disclosure of your PHI created in his or her office or clinic. This notice tells you about the ways we may use and disclose your PHI. It also describes our obligations and your rights regarding use and disclosure of your PHI.

We are required by law to:

- make sure that your PHI is kept private;
- give you this notice of our legal duties and privacy practices with respect to your PHI; and
- follow the terms of this notice for as long as it remains in effect.

How We may Use and Disclose Your Protected Health Information

The following categories describe different ways that we use and disclose PHI. We explain each type of use or disclosure and present some examples. Not every use or disclosure is listed. All of the ways we are permitted to use and disclose information will, however, fall within one of the categories. We may not make a use or disclosure of your PHI that does not fall within one of these categories unless we first receive your written authorization.

For Treatment

- We may use or disclose your PHI to facilitate medical treatment or services by health care providers.
- We may disclose your PHI to health care providers, including doctors, nurses, technicians, medical students, or other medical personnel who are involved in taking care of you.

For Payment

We may use and disclose your PHI to determine your eligibility for plan benefits, to facilitate payment for treatment and services you receive from health care providers, to determine benefit responsibility under the plan, or to coordinate benefits with other coverage you may have.

For Health Care Operations

We may use and disclose your PHI for health care operations. These uses and disclosures are necessary to manage the plan.

To Keep You Informed

We may use your PHI to contact you so that we can remind you of appointments, describe or recommend treatment alternatives, or to give you information about health-related benefits that may be of interest to you.

As Required By Law

We will disclose your PHI when we are required to do so by federal, state or local law.

To Avert a Serious Threat to Health or Safety

We may use and disclose your PHI when necessary to prevent a serious threat to your health and safety or the health and safety of the public or another person. Any disclosure of this type, however, would only be made to someone able to help prevent the threat.

Disclosure to Health Plan Sponsor

Your PHI may be disclosed to another health plan maintained by your employer for purposes of facilitating claims payment under that plan. In addition, your PHI may be disclosed to personnel of your employer solely for the purpose of administering benefits under your group health plan.

Organ and Tissue Donation

If you are an organ donor, we may disclose your PHI to organizations that handle organ procurement or organ, eye or tissue transplantation or to an organ donation bank, as necessary to facilitate organ or tissue donation and transplantation.

Military and Veterans

If you are a member of the armed forces, we may disclose your PHI as required by military command authorities. We may also disclose PHI about foreign military personnel to the appropriate military authority.

Continued on next page

Protected Health Information (PHI) - *continued*

Workers' Compensation

We may disclose your PHI for workers' compensation or similar program activities. These programs provide benefits for work-related injuries or illnesses.

Public Health Risks

We may disclose your PHI for public health activities. These activities generally include the following:

- to prevent or control disease or injury;
- to report births and deaths;
- to report child abuse or neglect;
- to report reactions to medications or problems with products;
- to notify people of recalls of products they may be using;
- to notify a person who may have been exposed to a disease or may be at risk for contracting or spreading a disease or condition;
- to notify the appropriate government authority if we believe you have been the victim of abuse, neglect or domestic violence. We will only make this disclosure if you agree or when we are required by law to do so.

Health Oversight Activities

We may disclose your PHI to a health oversight agency for activities authorized by law. These oversight activities include, for example, audits, investigations, inspections, and licensure. These activities are necessary for the government to monitor the health care system, government programs, and compliance with civil rights laws.

Lawsuits and Disputes

If you are involved in a lawsuit or a dispute, we may disclose your PHI in response to a court or administrative order. We may also disclose your PHI in response to a subpoena, discovery request, or other lawful process by someone else involved in the dispute, but only if efforts have been made to tell you about the request or to obtain an order protecting the information requested.

Law Enforcement

We may disclose your PHI if asked to do so

- by a law enforcement official
- in response to a court order, subpoena, warrant, summons or similar process;
- to identify or locate a suspect, fugitive, material witness, or missing person;
- about the victim of a crime if, under certain limited circumstances, we are unable to obtain the person's agreement;
- about a death we believe may be the result of criminal conduct;
- about criminal conduct on our premises; and
- in emergency circumstances to report a crime; the location of the crime or victims; or the identity, description, or location of the persons who committed the crime.

Coroners, Medical Examiners, and Funeral Directors

We may disclose your PHI to a coroner or medical examiner. This may be necessary, for example, to identify a deceased person or determine the cause of death. We may also disclose your PHI to funeral directors as necessary to carry out their duties.

National Security and Intelligence Activities

We may disclose your PHI to authorized federal officials for intelligence, counterintelligence, and other national security activities authorized by law.

Inmates

If you are an inmate of a correctional institution or under the custody of law enforcement officials, we may disclose your PHI to the correctional institution or law enforcement official. This disclosure would be necessary:

- for the institution to provide you with health care;
- to protect your health and safety or the health and safety of others; or
- for the safety and security of the correctional institution.

Continued on next page

Protected Health Information *continued*

Your Rights Regarding Your Protected Health Information

You have the following rights regarding PHI we maintain about you:

Right to Inspect and Copy

You have the right to inspect and copy your PHI that may be used to make decisions about you. To inspect and copy this PHI, you must make your request in writing to Health Plan of Nevada, Customer Response and Resolution Department, P O Box 15645, Las Vegas, NV 89114-5645. Your records will be furnished within 30 days of the request. Members may have one free copy of their PHI. We may deny your request to inspect and copy your PHI in certain, limited circumstances. If you are denied access to your PHI, you may request that the denial be reviewed.

Right to Amend

If you feel that the PHI we have about you is incorrect or incomplete, you may ask us to amend the information. You have the right to request an amendment for as long as the information is kept by or for us. Your request for amendment must be made in writing and submitted to Health Plan of Nevada, Customer Response and Resolution Department, P O Box 15645, Las Vegas, NV 89114-5645. In addition, you must provide a reason that supports your request. We may deny your request for an amendment if it is not in writing or does not include a reason to support the request. In addition, we may deny your request if you ask us to amend information that:

- is not part of your PHI that we maintain;
- was not created by us, unless the person or entity that created the information is no longer available to make the amendment;
- is not part of the information that you are permitted to inspect or copy; or
- is accurate and complete.

Right to an Accounting of Disclosures

You have the right to request an "accounting of disclosures" listing any disclosure of your PHI made for any purpose other than treatment, payment, or health care operations. We have 60 days to respond to your written request for an accounting of disclosures. We may take an additional 30 days (giving us a total of 90 days to respond) in certain circumstances. In order to take the extra 30 days, we must notify you of that within the original 60 day time frame. To request an accounting of disclosures, you must make your request, in writing, to Health Plan of Nevada, Customer Response and Resolution Department, P O Box 15645, Las Vegas, NV 89114-5645.

Your request must state a time period which may not be longer than 6 years and may not include dates before April, 2003. The first list you request in any 12 month period will be provided to you for free. For other lists in the same 12 month period, we may charge you for the costs of providing the list. We will notify you of the cost involved and you may choose to withdraw or change your request at that time, before you incur any costs.

Right to Request Restrictions

You have the right to request a restriction or limitation on the PHI we use or disclose about you for treatment, payment, or health care operations. You also have the right to request a limit on the PHI we disclose about you to someone who is involved in your care or the payment for your care, like a family member or friend. For example, you could ask that we not use or disclose information about a surgery you had. We are not required to agree to your request.

To request restrictions, you must make your request in writing to Health Plan of Nevada, Customer Response and Resolution Department, P O Box 15645, Las Vegas, NV 89114-5645. In your request you must tell us:

- what information you want to limit;
- whether you want to limit our use, disclosure, or both; and
- to whom you want the limits to apply, for example, you may want to limit disclosures of your PHI to your spouse

Right to Request Confidential Communications

You have the right to request that our communications with you involving your PHI be carried out in a certain way or at a certain location. For example, you may ask that we contact you only at work. To request confidential communications, you must make your request, in writing, to Health Plan of Nevada, Customer Response and Resolution Department, P O Box 15645, Las Vegas, NV 89114-5645. We may ask you the reason for your request. Your request must specify how or where you wish to be contacted. We are not required to agree to your request.

Continued on next page

Protected Health Information *continued*

Right to a Paper Copy of This Notice

You have the right to a paper copy of this notice. You may ask us to give you a copy of this notice at any time. Even if you have agreed to receive this notice electronically (via e-mail), you are still entitled to a paper copy of this notice. You may obtain a copy of this notice at our website, www.healthplanofnevada.com. To obtain a paper copy of this notice, please contact Member Services at (702) 242-7300 or 1-800-777- 1840. Senior Dimensions members may contact us at (702) 242-7301 or 1-800-650-6232. (TDD/TTY (702) 242-9214 or (800) 349-3538) Monday through Friday, 8 a.m. to 5 p.m.

Changes to This Notice

We reserve the right to change this notice. We reserve the right to make the revised or changed notice effective for PHI we already have about you as well as any PHI we receive in the future. We will post a copy of the current notice on the Plan website. The notice will contain on the first page, in the top righthand corner, the effective date.

Complaints

If you believe your privacy rights have been violated, you may file a complaint with us or with the Secretary of the Department of Health and Human Services. To file a complaint with us, contact Health Plan of Nevada, Customer Response and Resolution Department, P O Box 15645, Las Vegas, NV 89114-5645. All complaints must be submitted in writing. You will not be penalized for filing a complaint.

Other Uses of Protected Health Information

Other uses and disclosures of PHI not covered by this notice or the laws that apply to us will be made only with your written permission. If you provide us permission to use or disclose your PHI, you may revoke that permission, in writing, at any time. If you revoke your authorization, we will no longer use or disclose your PHI for the reason covered by your written authorization. You understand that we are unable to take back any disclosures we have already made with your authorization and that we are required to keep certain records in our files even if you leave our health plan.

Fraud, Waste and Abuse (FWA)

Fraud is lying with the knowledge that the lie could result in a benefit to someone. Waste and Abuse are practices that result in unnecessary cost to health programs, or payment for services that are not medically necessary. HPN makes every effort to identify, prevent and investigate Fraud, Waste and Abuse (FWA). It is also your right and responsibility to inform us if you notice FWA. Please call our Ethics Hotline at 1-800-455-4521 if you are aware of any of the following:

- Falsifying claims/encounters
- Alteration of claim
- Double billing
- Billing for services not provided
- Denying access to services/benefits
- Failure to refer for needed services
- Member eligibility fraud
- Physical abuse
- Mental Abuse
- Emotional abuse
- Neglect
- Failure to report third party liability
- Misrepresentation of medical condition
- And other types of fraud, waste or abuse

You may also write to Health Plan of Nevada, P.O. Box 15645, Las Vegas, NV 89114-5645, Atten: Compliance Officer, 2724-2.

What to do if you have an appeal or a grievance

How Member Services can help you

Call and talk to a Member Services staff member whenever you have a problem of any kind with HPN or any of our doctors, dentists, providers or services. The phone numbers are: **702-242-7317 in the Las Vegas area, 1-800-962-8074 outside the Las Vegas area.**

Our Member Services team are here to help you. They will listen to your concerns and try their best to solve your problems. If after that you feel your problem has not been solved, you may have the right to file an appeal or grievance.

Appeals

You have the right to file an appeal within 90 days of receiving a notice for any of the following issues:

- The services you requested were denied or limited
- The services your child was receiving are reduced, suspended or stopped
- Part or all of the payment for a service your child received is denied
- Your request for services was not responded to timely
- HPN does not resolve your grievance or appeal timely

There Are Two Kinds of Appeals You Can File:

Standard (30 days) You can ask for a standard appeal. We will send you a letter letting you know we received your appeal within **three calendar days**. We must give you a written decision no later than 30 days after we get your appeal. (We may extend this time by up to 14 days if you request an extension, or if we need additional information and the extension benefits you.)

Expedited (72 hour review) You may ask for an expedited appeal if your doctor believes that your child's health could be seriously harmed by waiting too long for a decision and is willing to support this.

We must decide on an expedited appeal no later than 72 hours, **three working days** after we get your appeal. (We may extend this time by up to 14 days if you request an extension, or if we request an extension from the State, in order to obtain additional information, and the extension benefits you.) We will call you whenever possible to let you know the decision. If we are unable to contact you, you will receive written notice of our decision within 2 days of making the decision.

If we decide your request for an expedited appeal does not meet the criteria, we will change it to a standard appeal. We will let you know verbally, whenever possible and send you written notice within two calendar days. If any doctor asks for an expedited appeal for you, or supports you in asking for one, and the doctor indicates that waiting for 30 days could seriously harm your child's health, we will automatically give you an expedited appeal.

What Do I Include With My Appeal?

You should include your child's name, address, member ID number, reasons for appealing, and any evidence you wish to attach. You may send in supporting medical records, doctors' letters, or other information that explains why we should provide the service. Call your doctor if you need this information to help you with your appeal. You may send in this information or present this information in person if you wish or you may authorize another adult to do so on your child's behalf.

How to file a Standard Appeal: You or your authorized representative should mail or deliver your signed appeal request to Health Plan of Nevada, Inc., 2720 North Tenaya Way, P.O. Box 15645, Las Vegas, NV 89114-5645

Standard appeals may be filed by calling our Member Services Department at **702-242-7317** or **1-800-962-8074**, but must be followed by a written, signed appeal.

How to file an Expedited Appeal: You or your child's doctor acting on your behalf or authorized representative should contact us by telephone or fax: Fax # **702-242-6462** Phone # **702-242-7317**

Toll free **1-800-962-8074** TTY/TDD **702-242-9214**
TTY/TDD **1-800-349-3538**

State Fair Hearing

If you still do not agree with our decision, after all of HPN's appeals have been completed, you can ask for a State Fair Hearing by contacting the Nevada Medicaid Hearings Unit at **1-775-684-3604**, or 1100 East William Street, Suite 204, Carson City, NV 89701. You must ask for this hearing within 90 days of receiving the final Appeal Notice from HPN. You may also request a State Fair Hearing if we fail to make our decision in a timely manner. That is, within the time frames described in this section.

We can help you through the grievance and appeals process. Interpreter services are available. We are available from 8:00 a.m. to 5:00 p.m., Monday through Friday. You have a right to review your case file, including medical records and any other documents and records used during the appeals process.

Continued on next page

Appeals - *continued*

Continuation of Benefits: If you ask for an appeal, you can ask that your benefits continue while your appeal is being considered. You must ask for this **within 10 days** of the date of the letter HPN sends you about the reduction, suspension or termination of the services you are getting if there is still time left in the authorization period. If your services are continued and any of the services you requested are still denied following your appeal, you may be asked to pay HPN for those services.

Grievances

You have the right to file a **grievance** if you have an issue with:

- Services you received through HPN
- The care or services you received from one of our doctors or other health care providers
- You need to file your grievance within 90 days
- You may file a grievance in two ways:
 - Call us at **702-242-7317** or **1-800-962-8074**, or
 - Write to **Health Plan of Nevada, PO Box 15645, Las Vegas, NV 89114**

We take your grievance seriously and will try to get it settled to your satisfaction. If you need help filing a grievance, just call our Member Services Department at **702-242-7317** or **1-800-962-8074**. Our representatives will be happy to help you. Oral interpreter services are also available. Once we receive your grievance the following will occur:

- You will receive a letter from us within **three calendar days** telling you we have received your grievance. Our staff may also contact you to make sure they understand the situation.
- **Within 90 days** of the day we receive your grievance, we will send you a letter letting you know the outcome. We may extend this time up to 14 calendar days if additional information is needed and the extension will benefit you.

If you no longer want your child to be a member of Nevada Check Up

Beginning July 1, 2009 an enrollment "Lock-In" will be applied to each membership with Nevada Medicaid and Nevada Check Up. All members will have 90 days to "switch" health plans if they choose. After 90 days, members will be "Locked In" to the health plan of their choice.

If you choose to cancel your enrollment with our health plan, you will be required to submit, in writing a request for disenrollment. The health plan will determine if there is "good cause" for switching plans.

Please mail your request for disenrollment to **HPN Enrollment, P.O. Box 15645, Las Vegas, NV 89114-5645**.

Information to include in your request for disenrollment is:

- Member Name
- Member Medicaid #
- Member Social Security Number
- Member Date of Birth
- Head of Household Name
- Head of Household Medicaid #
- Head of Household Social Security Number
- Head of Household Date of Birth
- Current contact information
 - Address & Telephone #

If your request for change in health plans is approved, you will be notified by HPN. Your child will be disenrolled no later than the 1st day of the second month following the request.

We hope you will want to stay with HPN's Nevada Check Up plan as long as you are eligible for the program, and that you will let us know how we can serve you better.

Members will be allowed to change plans once per year, for any reason, during an "open enrollment" period. The open enrollment period will be from July 1 each year and end September 30 each year

If Your Child is No Longer on Nevada Check Up

Your child must be on Nevada Check Up to be enrolled in HPN's Nevada Check Up plan. If your child loses his/her coverage, the Nevada Check Up office will let us know. Premium payments are due on the first day of each quarter, January 1, April 1, July 1, and October 1. Failure to pay the quarterly premium will result in loss of insurance coverage under Nevada Check Up. If your child loses his/her Nevada Check Up coverage for a short time and gets back on Nevada Check Up within the year, your child will again be in HPN unless you choose another health plan for your child.

***Remember:
Bring your child's Nevada Check Up card
whenever he/she gets health care.***

***Health Plan of Nevada
PO Box 16545
Las Vegas, NV 89114-5645
www.hpnmedicaidnvcheckup.com***

Form No. 21.NV.97.038R1

Spanish Version

¡Bienvenido al Health Plan of Nevada (HPN) – Nevada Check Up!

Le agradecemos habernos elegido y permitirnos coordinar la atención de calidad que su niño se merece. Creemos que encontrará que podemos proporcionarle a su hijo programas cuyo servicios podrían ser superiores a lo que pudiera recibir en un plan de seguro médico comercial.

La siguiente información proporcionar importantes características de Health Plan of Nevada. También le ayudará a decidir dónde y cómo obtener atención médica y dental apropiada para su hijo.

Guarde este documento en un lugar seguro.

Ofrecemos servicios de interpretación oral en otros idiomas en nuestro Departamento de Servicios a los Miembros. Llame al 702-242-7317 o al 1-800-962-8074 para obtener ayuda.

Los miembros con problemas auditivos pueden llamar a nuestra línea TTY/TTD al 702-242-9214 o al 1-800-349-3538 para obtener ayuda.

Los miembros con problemas de la vista pueden llamar a nuestro Departamento de Servicios a los Miembros al 702-242-7317 o al 1-800-349-3538. También podemos proporcionar documentos con letra de imprenta grande para facilitarle la lectura.

Si desea más información de nuestro programa, visite nuestro sitio Web en www.hpnmedicaidnvcheckup.com

Este manual no es un Certificado de Seguro y no debe considerarse ni interpretarse como constancia de cobertura de seguro médico entre la HMO y el miembro.

¡Bienvenido! Gracias por elegir
Health Plan of Nevada (HPN) – Nevada Check Up.
 Será un placer ser su socio en la atención de su salud de su hijo.

	Página
Índice	3-4
¡Bienvenido al Health Plan of Nevada (HPN)!	5
Tarjeta de afiliación	5
El médico de atención primaria (PCP)	5-6
Cómo elegir o cambiar de médico de atención primaria (PCP) de su hijo	6
Cómo elegir el dentista de su hijo	6
Cómo obtener servicios de atención de la salud Si su hijo está bajo el cuidado de un médico al afiliarse a HPN Si su hijo necesita ver al médico Si su hijo necesita ver a un dentista Si su hijo necesita ver a un especialista o acudir al hospital Cómo obtener medicamentos para su hijo Requisitos de autorización previa	7-8
Atención de emergencia Cuándo debe acudir a la sala de emergencias Emergencias dentales	9
Atención de urgencia	9
Servicios médicos fuera del área	10
Enfermeros(as) para Consejos por Teléfono	10
Beneficios médicos y dentales Servicios de ambulancia Centros de cirugía ambulatoria Quiroprácticos Implantes cocleares Beneficios dentales Servicios para personas diabéticas Equipo médico duradero Pruebas de detección, diagnóstico y tratamiento temprano y periódico (EPSDT) Servicios en sala de emergencias Enfermedad renal en etapa terminal Servicios y suministros de planificación familiar Servicios y aparatos auditivos Cuidado de la salud en el hogar Vacunas Servicios hospitalarios con internación Servicios de rehabilitación de pacientes internos y externos Servicios de laboratorio Suministros médicos Servicios de salud mental y abuso de drogas Farmacia Servicios y consultas de médicos, asistentes de médicos y enfermeras practicantes Servicios de podología Servicios de embarazo y maternidad Prótesis y suministros protésicos Servicios de radiología (rayos X) Establecimiento de enfermería especializada Servicios quirúrgicos Transporte Trasplantes (órganos)	10-15
Una nota especial sobre los servicios de planificación familiar	16
Una nota especial sobre los beneficios de salud mental	16
Transporte	16
Beneficios especiales para los miembros de HPN Clases de educación de la salud Servicios de apoyo para miembros de HPN	16-17

**¡Bienvenido! Gracias por elegir
Health Plan of Nevada (HPN) – Nevada Check Up.**
Será un placer ser su socio en la atención de su salud de su hijo.

Cuidado y servicios durante el embarazo Cuide a su hija durante su embarazo Programas educativos para las futuras mamás Cómo evitar un parto prematuro El parto del bebé La depresión postparto Control de la natalidad después del nacimiento del bebé Un comienzo saludable para el recién nacido de su hija	17-19
Cómo mantener a sus hijos sanos con el programa EPSDT Chequeos especiales para niños a través del programa EPSDT Vacunas para proteger a sus hijos contra enfermedades	19-20
Servicios dentales	20
Mejoramiento de la calidad	20-21
Servicios que recibe directamente a través de Nevada Check Up	21
Situaciones en las que podría recibir una factura	21
Otros seguros	21
Los derechos y responsabilidades de su hijo Su hijo tiene el derecho de Sus responsabilidades como padre y tutor son	22
Cuando su hijo de 18 años no puede tomar su propias decisiones médicas	22-23
Cuándo debería comunicarse con nosotros	23-24
Cuándo es posible que nos comuniquemos con usted	24
Información Médica Protegida	25-28
Fraude, desechos y abuso	28
Qué hacer si tiene una apelación o una queja	29
Apelaciones	29-30
Quejas	30-31
Si ya no quiere que su hijo sea miembro del programa Nevada Check Up de HPN	31
Si su hijo ya no es miembro de Nevada Check Up	31

Introducción a Health Plan of Nevada (HPN)

Health Plan of Nevada, Inc. (HPN), el plan de cuidados de la salud más grande y con mayor experiencia en Nevada, creó nuestro programa Nevada Check Up en 1998. En el condado de Clark, este plan se denomina HPN Nevada Check Up. En el condado de Washoe, el plan se denomina Nevada Check Up-Northern. Nevada. Siendo un plan de atención de la salud, trabajamos con médicos, enfermeras, hospitales y otros trabajadores de atención de la salud e instituciones de atención médica. Nuestro objetivo es ayudar a su hijo a mantenerse sano y a hacer los arreglos para que reciba el mejor cuidado posible.

HPN es una compañía de atención coordinada. Esto significa que:

- Los miembros tienen un médico personal, un proveedor de atención primaria (PCP) a quién consultar cuando necesitan cuidados de la salud.
- Los miembros pueden hacer citas con su PCP para los exámenes médicos periódicos, de manera que el médico pueda llegar a conocer a su hijo y ayudarlo a que se mantenga sano.
- El PCP coordina la atención adicional mediante nuestra red de médicos, hospitales y otras instituciones de atención médica.

Los miembros deberán consultar a un PCP y obtener una remisión antes de:

- ir al hospital
- consultar a un especialista
- que le hagan pruebas
- obtener la mayoría de los demás servicios de atención de la salud.

Si usted lleva a su hijo a un hospital o recibe otros servicios especiales sin una remisión, es posible que no sean cubiertos por el plan. Es su responsabilidad asegurarse de que el proveedor de su hijo está en el Directorio de Proveedores de HPN del programa Nevada Check Up.

En un caso de emergencia, puede llevar a su hijo directamente a la sala de emergencias. Si su hijo se encuentra fuera del área de servicio de la zona metropolitana de los condados de Clark y Washoe, puede obtener servicios médicos de emergencia en cualquier sala de emergencias, aún cuando no figure en el Directorio de Proveedores de HPN del programa Nevada Check Up.

Tarjeta de afiliación

Cada uno de sus hijos afiliados a Nevada Check Up recibirá una tarjeta de afiliación de la División de Políticas y Financiamiento de Atención Médica (Division of Health Care Financing and Policy). La tarjeta muestra que sus hijos califican para recibir beneficios de Nevada Check Up. Usted debe llevar la tarjeta de Nevada Check Up de su hijo a todas las citas de atención médica y dental. Usted no recibirá una tarjeta de afiliación de HPN.

El médico de atención primaria (PCP)

Como miembro de HPN, puede seleccionar a un proveedor de atención primaria o PCP del Directorio de Proveedores de HPN Nevada Check Up. Este proveedor será el médico personal de su hijo. Cada uno de sus hijos inscritos en HPN puede elegir a un PCP. Los PCP se especializan en alguna de estas áreas.

- Medicina general o familiar
- Medicina interna
- Ginecología
- Pediatría
- Obstetricia

Con HPN usted puede elegir un PCP diferente para cada uno de sus hijos. Si desea que todos sus hijos tengan al mismo PCP, no hay problema, Usted decide. Le sugerimos que como PCP para los niños elija un pediatra o un médico general o familiar.

Si su hija está embarazada, usted deberá elegir un obstetra para que la cuide durante su embarazo y hasta después de que nazca el bebé.

(continúa en la siguiente pág.)

El médico de atención primaria (PCP) *continuación*

Una de las primeras cosas que debe hacer es pedir una cita para que su hijo acuda al médico. Durante este primero chequeo, el PCP averigua las necesidades de salud de su hijo. Él o ella le ayudará a planificar los chequeos de rutina, vacunaciones y pruebas que su hijo necesita para mantenerse sano. También haga una cita para que su hijo consulte inmediatamente a un dentista.

El PCP de su hijo coordinará todas sus necesidades médicas. Si su hijo necesita análisis o pruebas de laboratorio o radiografías, o ver a un médico especialista o ir al hospital, el PCP hará los arreglos necesarios. El PCP remitirá a su hijo a especialistas y lugares que figuran en el Directorio de Proveedores de HPN para el programa Nevada Check Up.

Si usted cree que su hijo necesita atención de otro tipo de médico o cualquier otro tipo de cuidado especial, debe llevar a su hijo a ver al PCP primero. Su hijo solamente puede recibir cuidado de médicos y hospitales que figuran en el Directorio de Proveedores de HPN para el programa Nevada Check Up. Si su hijo necesita tratamiento médico de emergencia, puede llevarlo a cualquier sala de emergencias.

Cómo ayudar a su médico a que cuide a su hijo:

- Elija un PCP que le agrade a su hijo y con el que desea quedarse. Planifique con anticipación con el fin de aprender lo más posible en cada consulta con el médico
- Escuche al PCP de su hijo.
- Siga sus instrucciones para ayudar a que su hijo se cure y se mantenga sano.

Cómo elegir o cambiar el médico de atención primaria (PCP) de su hijo

Usted recibió con este manual un Directorio de Proveedores en el que figuran los médicos y dentistas que puede elegir como PCP de su hijo. Si el médico que atiende a su hijo actualmente figura en la lista, puede seguir atendiéndolo. Si desea obtener más información sobre alguno de los proveedores del Directorio de Proveedores, llame a Servicios a los Miembros al **702-242-7317** o al **1-800-962-8074**. También puede visitar nuestro sitio web en www.hpnmedicaidnvcheckup.com para ver el Directorio de Proveedores que se actualiza cada mes.

Cuando elija un médico de atención primaria (PCP)

Trate de elegir un médico:

- que tenga un consultorio al cual sea fácil llegar
- que ofrezca un horario de atención que le resulte cómodo para asistir a las citas
- con el que pueda conversar con facilidad, que hable su idioma y le escuche

Con el fin de elegir un PCP, comuníquese con nuestro Departamento de Servicios a los Miembros al 702-242-7317 o al 1-800-962-8074. Si usted no elige un PCP para su hijo, nosotros le asignaremos uno. Para verificar el PCP de su hijo, llame a Servicios a los Miembros.

Si desea cambiar de PCP de su hijo, puede llamarnos en cualquier momento. Antes de llevar a su hijo a otro médico, llámenos y díganos quién desea que sea su nuevo PCP. Generalmente, el cambio de PCP tendrá vigencia a partir del primer día del mes siguiente. Si necesita ayuda, llame a Servicios a los Miembros al **702-242-7317** o al **1-800-962-8074**.

Cómo elegir al dentista de su hijo

Su hijo podrá ver a cualquiera de los dentistas que figuran en el Directorio de Proveedores de HPN para el programa Nevada Check Up. Si el dentista que atiende a su hijo actualmente figura en la lista, puede seguir atendiéndolo. Puede ser necesario que los niños pequeños se atiendan con un dentista pediátrico. Si desea más información sobre cualquiera de los médicos que figuran en el directorio, llame al personal de Servicios a los Miembros, al **702-242-7317** o al **1-800-962-8074**. El Directorio de Proveedores de HPN para el programa Nevada Check Up se actualiza mensualmente en nuestro sitio web www.hpnmedicaidnvcheckup.com

Cómo obtener servicios de atención de la salud

Cuando elija un dentista, trate de que sea uno:

- que tenga un consultorio al cual sea fácil llegar
- que ofrezca un horario de atención que le resulte cómodo para asistir a las citas
- con el que pueda conversar con facilidad, que hable su idioma y le escuche.

Los beneficios dentales aparecen en las páginas 11 y 12.

Si su hijo está bajo el cuidado de un médico al afiliarse a HPN

Si su hijo está recibiendo cuidado de un médico al inscribirse a HPN, llame a nuestro Departamento de Servicios a los Miembros al **702-242-7317** o al **1-800-962-8074**. Es muy importante que sepamos el tipo de servicios que está recibiendo, así como quién es el médico, dentista u otro proveedor de cuidado médico que lo está atendiendo. Le ayudaremos a quedarse con su proveedor o cambiar a un proveedor del Directorio de Proveedores de HPN para el programa Nevada Check Up.

Si su hijo necesita ver al médico

A menos que sea una emergencia, usted deberá llamar al PCP de su hijo para pedir una cita. Si su hijo se enferma cuando el consultorio del médico está cerrado, puede llamar a la línea de Enfermeros(as) para Consejos por Teléfono al **702-242-7330** o al **1-800-962-8074** a cualquier hora, las 24 horas, los 7 días de la semana. También puede ir a uno de los centros de atención urgente que figuran en el Directorio de Proveedores de HPN para el programa Nevada Check Up.

Cuando llame al PCP de su hijo, debe obtener una cita médica dentro de los plazos siguientes:

- Citas de rutina en un plazo de dos semanas
- Citas urgentes en un plazo de dos días calendario
- Citas por emergencias el mismo día.

Si su hija está embarazada, deberá obtener una cita con el obstetra dentro de estos plazos:

- En un plazo de siete días calendario después de la primera solicitud, en el caso de mujeres que están en su primer o segundo trimestre
- En un plazo de tres días calendario después de la primera solicitud para aquellas mujeres que están en su tercer trimestre.
- En un plazo de tres días calendario de haber determinado que se trata de un embarazo de alto riesgo; o
- Inmediatamente en situaciones de emergencia.

Si su hijo necesita ver a un dentista

Cuando su hijo necesite atención dental, llame a su dentista y solicite una cita. Si su hijo tiene una emergencia dental llame a su dentista las 24 horas del día, los 7 días a la semana.

Cuando llame al dentista de su hijo, debe obtener una cita dental dentro de los plazos siguientes:

- Citas de rutina en un plazo de 30 días
- Citas urgentes o de remisión en un plazo de tres días calendario
- Citas por emergencias inmediatamente

Cuando su hijo necesite ver a un especialista o ir al hospital

Hay ocasiones en las que quizás el médico de su hijo piense que necesita ver a un especialista. El médico le ayudará a elegir a uno de los proveedores del Directorio de Proveedores de HPN para el programa Nevada Check Up y le dará una remisión. Lleve esa remisión consigo cuando vaya a ver al especialista. Si el especialista necesita verlo con más frecuencia, deberá obtener una autorización previa llamando a nuestro Departamento de Administración de Utilización (Utilization Management Department) al **702-242-7345** a al **1-800-288-2264**.

Cuando llame al especialista de su hijo, deberá obtener una cita médica dentro de los plazos siguientes:

- Citas de rutina en un plazo de 30 días calendario después de la remisión
- Citas de urgencia en un plazo de tres días calendario después de la remisión
- Citas del mismo día, por necesidades médicas, en un plazo de 24 horas de la remisión.

(continúa en la siguiente pág.)

Cómo obtener servicios de atención de la salud - *continuación*

El tiempo de espera para ver al médico o dentista de su hijo no deberá ser superior a una hora a partir de la hora de su cita, salvo que se haya presentado una emergencia. En caso de una emergencia, podrá ser necesario que espere más de una hora mientras el médico o dentista atiende al paciente con la emergencia.

Si le resulta difícil obtener una cita o si su espera en el consultorio es superior a una hora, llame a Servicios a los Miembros al **702-242-7317** o al **1-800-962-8074**. Nos complacerá ayudarle.

El día de la cita de su hijo:

- Llegue 15 minutos antes de la hora de su cita.
- Si llegará tarde o no puede ir a la cita, llame al consultorio del médico o dentista para avisarle
- Siempre lleve la tarjeta de Nevada Check Up de su hijo
- Antes de hablar con el médico o dentista, anote lo que desee consultarle.

- Mientras habla con el médico o dentista, tome nota de lo que deberá hacer cuando se retire del consultorio. Estas notas le podrán ayudar a recordar:
 - Cómo y dónde obtener los medicamentos que su hijo necesita
 - Cómo y cuándo tomar los medicamentos;
 - A dónde y cuándo ir a que le hagan análisis o radiografías;
 - Qué alimentos comer o qué ejercicios hacer.
- Si su hijo tiene que regresar para otra consulta, haga la cita antes de retirarse.

Cómo obtener medicamentos para su hijo

Es posible que el médico le recete un medicamento a su hijo. Hable con el médico si tiene alguna pregunta sobre el medicamento o sobre cómo tomarlo. También le puede preguntar al farmacéutico de la farmacia en la que compre el medicamento. HPN cuenta con una lista de medicamentos preferidos que deberá utilizar para su hijo. La lista de medicamentos preferidos se encuentra en nuestro sitio web en www.hpnmedicaidnvcheckup.com. Pregunte al médico si el medicamento que le está recetando a su hijo figura en la lista de medicamentos preferidos. Si el medicamento no figura en la lista, es posible que HPN no lo pague o el medicamento podría requerir autorización previa. Si es así, su médico podría llamar a nuestro Departamento de Servicios Farmacéuticos (Pharmacy Services Department) al **702-242-7050** o al **1-800-925-7455** con el fin de solicitar una autorización.

Como miembro de HPN, puede obtener los medicamentos de su hijo en cualquier tienda **Kmart, Wal-Mart, Sav-On, Albertsons, Vons, Safeway, Target o Walgreen's**. Si necesita ayuda para encontrar una farmacia en su área, pregunte en el consultorio del médico o llame a Servicios para Miembros al **702-242-7317** o al **1-800-962-8074**.

Requisitos de autorización previa

Hay algunos servicios médicos que requieren autorización antes de que pueda recibirlos. Su médico solicitará la autorización de HPN primero y luego le ayudará a conseguir el cuidado que necesita. Antes de recibir los servicios ordenados por el médico de su hijo, pregúntele si los servicios fueron aprobados por HPN. Es posible que HPN no pague por los servicios obtenidos que no fueron aprobados. Si no está seguro, pregunte a su médico o llame a nuestro Departamento de Servicios a los Miembros, al **702-242-7317** o al **1-800-962-8074**. El médico también puede dirigirse a www.healthplanofnevada.com y usar el vínculo a HPN @YourService para verificar electrónicamente si se aprobó el servicio.

Entre los servicios que requieren de autorización se pueden encontrar:

- Admisión al hospital
- Cirugía ambulatoria
- Algunos procedimientos, análisis y radiografías
- Equipo médico y suministros
- Atención de un especialista
- Terapia física, terapia ocupacional y terapia del habla.
- Algunos medicamentos:

El médico hará los arreglos necesarios si que cree que su hijo debe ir al hospital. El médico llamará para obtener la aprobación de HPN. Solamente en casos de emergencias debe llevar a su hijo al hospital sin la aprobación de su médico. En ese caso, diríjase a la sala de emergencias del hospital más cercano.

Atención de emergencia

Cuándo debe acudir a la sala de emergencias

En caso de emergencia de vida o muerte llame al 911 inmediatamente o diríjase a la sala de emergencias del hospital más cercano. No hay necesidad de autorización previa para la atención de emergencias. Informe a la recepcionista de la sala de emergencias que su hijo es miembro del programa Nevada Check Up de HPN. En cuanto pueda, o el día siguiente, llame al consultorio del médico e informe al personal sobre la visita de su hijo a la sala de emergencias.

La atención de emergencia sólo es necesaria de inmediato si la salud de su hijo podría estar en grave peligro. Lo cual puede ser ocasionado por una enfermedad o una lesión súbita. Estos son algunos ejemplos:

- Un accidente grave
- Cortaduras o quemaduras graves
- Dolor en el pecho
- Sangrado intenso o fuera de lo normal
- Dificultad para respirar
- Trabajo de parto y parto de emergencia
- Asfixia
- Dolor intenso
- Pérdida del conocimiento
- Convulsiones
- Posible envenenamiento
- Cualquier otra situación que podría poner en peligro su vida

Si su hijo recibe atención médica de emergencia, también va a recibir servicios de estabilización subsiguiente. Servicios de estabilización subsiguiente significan aquellos servicios cubiertos relacionados con problemas médicos de emergencia y que se proporcionan para mantener a su hijo estable, o mejorar su condición. Estos servicios están cubiertos aunque no sean proporcionados por un médico u hospital del Directorio de Proveedores de HPN para el programa Nevada Check Up.

Recuerde que las salas de emergencias son únicamente para casos de emergencia reales. Para cualquier otra situación que no es emergencia, acuda al médico durante horas hábiles o a un centro de atención de urgencia de los que figuran en el Directorio de Proveedores de HPN para el programa Nevada Check Up.

Emergencias dentales

Si cree que su hijo tiene una emergencia dental, pregúntese: ¿Necesita ayuda para controlar el sangrado? ¿Necesita ayuda mi hijo para aliviar un dolor significativo o detener una infección? ¿Es probable que mi hijo pierda dientes si no recibe atención de inmediato?

En caso de contestar “sí” a cualquiera de estas preguntas, llame a su dentista inmediatamente.

Atención de urgencia

La atención de urgencia es la atención que necesita en algún momento antes de efectuar una visita rutinaria a su médico. La atención de urgencia no es atención de emergencia. No debe ir a una sala de emergencias en busca de atención de urgencia salvo que su médico o un miembro del personal del Health Plan of Nevada le indiquen que debe ir allí. Estos son algunos ejemplos de condiciones de atención de urgencia:

- Esguinces
- Fractura de huesos
- Cortaduras y lesiones simples
- Sangrado no intenso
- Reacciones alérgicas no intensas
- Fiebre baja
- Dolor de oído
- Dolores de cabeza
- Síntomas de resfriados o gripe
- Orinar frecuentemente

Si su hijo necesita atención durante las horas hábiles de su PCP, llame al consultorio. El personal del consultorio hará lo necesario para atender a su hijo lo antes posible. Si el médico no puede ver a su hijo de inmediato, acuda a uno de los centros de atención urgente que figuran en el Directorio de Proveedores de HPN para el programa Nevada Check Up. Le atienden por la noche y durante los fines de semana. No es necesario hacer una cita. Si necesita atención dental urgente, por ejemplo para dolor de muelas, llame a su dentista con el fin de hacer una cita.

Después de horas hábiles llame a nuestra línea de Enfermeros(as) para Consejos por Teléfono al **702-242-7330** o al **1-800-288-2264**. El/la enfermero(a) le ayudará a decidir cuál es el mejor lugar para que lo atiendan.

Servicios médicos fuera del área

El servicio HPN cubre los condados metropolitanos de Clark y Washoe. Cuando se encuentre fuera del área de servicio durante una emergencia su hijo debe recibir atención en la sala de emergencias del hospital o centro de atención de urgencia más cercano. Asegúrese de mencionar que su hijo es miembro de HPN. También informe a su médico o dentista que su hijo fue atendido en una sala de emergencias mientras estuvo de viaje.

Si su hijo está en tratamiento por un problema médico o dental y se va a ausentar por varios días, informe a su médico o dentista. Si tiene alguna pregunta mientras está de viaje, llame a Servicios a los Miembros al **1-800-962-8074**.

Enfermeros(as) para Consejos por Teléfono

Si necesita ayuda para decidir qué hacer, llame a nuestra línea de Enfermeros(as) para Consejos por Teléfono. Este servicio gratuito se ofrece las 24 horas del día, los 7 días de la semana. El/la enfermero(a) podrá responder a la mayoría de las preguntas básicas relacionadas con la salud y también le ayudará a decidir si necesita ver a un médico. El número de teléfono con atención las 24 horas es **702-242-7330** ó **1-800-288-2264**.

Beneficios médicos y dentales

Como miembro de HPN recibirá todos los beneficios estatales de Nevada Check Up sin costo alguno para usted. Su médico coordinará su cuidado. Deberá utilizar un establecimiento médico y proveedor médico o dental aprobado por HPN para recibir la mayoría de estos servicios, incluidos los siguientes:

Servicios de ambulancia (sólo por servicios de emergencia)

- Ambulancia terrestre o aérea médicamente necesaria

NO INCLUYE: transporte médico que no sea de emergencia

Centros de cirugía ambulatoria

La cirugía médicamente necesaria que puede llevarse a cabo sin que el paciente sea internado y éste puede regresar a su casa sin peligro después de 24 horas o menos.

NO INCLUYE: cirugía cosmética, envoltura de aneurisma abdominal con tela, cirugía de derivación gástrica para tratamiento de obesidad, embolectomía pulmonar para catéter transvenoso, derivación arterial extracranial-intracranial, reconstrucción de los senos solamente para fines cosméticos (se permiten en el caso de mastectomía), cingulotomía estereotáctica, cirugía LASIK y otras cirugías de los ojos para tratar trastornos de la vista, implantes no aprobados por la FDA, cirugía para cambio de sexo, cocleostomía con trasplante neurovascular para la enfermedad de Meniere, intervenciones o cirugías que no son médicamente necesarias, no eficaces o en fase de investigación.

Toxina botulínica tipo A (Botox)

- Las inyecciones se cubren para ciertas condiciones espásticas que incluyen parálisis cerebral, accidente cerebrovascular, trauma a la cabeza, lesiones de la columna vertebral y esclerosis múltiple.

Quiroprácticos

- Se limita el tratamiento a lo siguiente, cuando se ha remitido mediante el programa EPSDT:
- Consultas en el consultorio
- Terapia física
- Radiografías
- Manipulación vertebral

Implantes cocleares

- Evaluación auditiva, implante quirúrgico del dispositivo, cuidados y servicios de seguimiento.
- Equipo y suministros con ciertos límites
- Reparaciones, ajustes y reemplazo con ciertos límites
- El seguro contra daños o pérdidas es necesario al momento del implante.

(continúa en la siguiente pág.)

Beneficios médicos y dentales - continuación

Beneficios dentales

- **Servicios de diagnóstico y preventivos**
 - Examen oral cada 6 meses
 - Radiografías
 - Limpieza y tratamiento tópico de flúor cada 6 meses
 - Selladores una vez por diente permanente
 - Terapia de mantenimiento de espacios interdientales
- **Servicios de restauración**
 - Tapaduras
 - Coronas
 - Tratamiento de conducto radicular
 - Intervenciones en las encías
- **Servicios periodontales**
 - Ciertos servicios periodontales para mujeres embarazadas
- **Dentaduras postizas**
 - Dentaduras parciales o totales con el fin de detener la pérdida de peso
 - Para conseguir un empleo cuando faltan los dientes delanteros
 - Reemplazo de emergencia de dentaduras perdidas o robadas
 - Radiografías de emergencia con fines de diagnóstico
 - Ajustes de dentadura
- **Cirugía dental**
 - Incluye anestesia o analgesia
 - Servicios de la articulación temporomandibular
- **Servicios dentales de emergencia**
 - Servicios para controlar sangrado, aliviar los dolores severos o detener una infección
 - Procedimientos para evitar la pérdida de los dientes

NO INCLUYE: servicios cosméticos- salvo que sean aprobados con el fin de que el miembro regrese al trabajo, coronas de oro, frenos

Servicios para personas diabéticas

- Capacitación en el manejo de la diabetes
- Suministros para la diabetes, con ciertos límites
- Bombas de insulina

Equipo médico duradero

- Equipo que puede utilizarse repetidamente para un problema de salud o una lesión
Ejemplos: oxígeno y suministros relacionados, caminadoras, bastones, muletas, camas de hospital, sillas con orinal, sillas de ruedas, respiradores, monitores uterinos para el hogar y unidad de fototerapia

NO INCLUYE: equipo de lujo en aquellos casos en los que el equipo estándar cumple con las necesidades, sillas motorizadas, oxígeno líquido, tiraleches, acondicionadores de aire, deshumidificadores, humidificadores, asientos para autos, ascensores, elevadores de escalera, equipo de ejercicio, equipo residencial, equipo de higiene, elevadores mecánicos para vehículos, rampas, dispositivos de tracción, unidades TENS y aparatos para alcanzar cosas. Reemplazo de equipo perdido, dañado o robado. Esta lista no incluye todo.

Detección, diagnóstico y tratamiento temprano y periódico (EPSDT)

- Se incluye el historial médico y de desarrollo, examen sin ropa, vacunas, análisis clínicos, educación de salud, exámenes de la vista, la audición y dental

(continúa en la siguiente pág.)

Beneficios médicos y dentales - *continuación*

Servicios de sala de emergencias (dentro y fuera del plan)

- Servicios hospitalarios y médicos por emergencias médicas
- Servicios de estabilización subsiguiente por emergencias médicas

Enfermedad renal en etapa terminal

- Hemodiálisis, diálisis peritoneal y otros procedimientos de diálisis
- Ciertos suministros nutritivos

Servicios y suministros de planificación familiar

- Consultas médicas
- Asesoramiento
- Exámenes físicos
- Dispositivos y suministros para el control de la natalidad
- Abortos no detectados

NO INCLUYE: servicios de infertilidad, servicios para deshacer la cirugía de esterilidad, histerectomías y abortos a menos que esté en peligro la vida de la madre si se continúa el embarazo hasta el final o si el embarazo fue el producto de violación o incesto.

Servicios y aparatos auditivos

- Examen de audición
- Aparatos auditivos y suministros relacionados
- Comprobación y reparación de aparatos auditivos
- Reemplazo de aparatos auditivos rotos o perdidos, pero sólo si están cubiertos por un seguro comprado con los aparatos auditivos originales.
- Reemplazo de moldes auriculares dañados o perdidos (continúa en la siguiente pág.)

NO INCLUYE: unidades combinadas de aparato auditivo y anteojos, reemplazo de aparatos auditivos rotos o perdidos, si el reemplazo no está cubierto por un seguro comprado con los aparatos auditivos originales

Cuidado de la salud en el hogar

- Servicios de enfermería especializados, con ciertos límites
- Consultas de terapia física, consultas de terapia ocupacional, consultas de terapia del habla, consultas de terapia respiratoria
- Consultas con un dietista registrado
- Servicios de cuidado personal limitados con un servicio especializado, bajo las órdenes de un médico

NO INCLUYE: servicios de relevo, ama de casa, acompañante, trabajo social o cuidado de niños y suministros personales de rutina

Vacunas

Edades 0 a 18

- Todas las vacunas infantiles cubiertas por EPDST incluida la vacuna contra la varicela, DTaP, gripe, HiB, hepatitis A, B y C, sarampión, paperas y rubéola (MMR), neumocócica, HPN, rotavirus y meningitis.

Servicios hospitalarios con internación

- Admisiones para cuidado agudo, incluidos todos los servicios médicos necesarios, pruebas, cirugía y anestesia cuando son ordenados por un médico o dentista.
- Servicios hospitalarios por emergencias con internación de pacientes de fuera del estado cuando los cuidados no están disponibles en el área de servicio
- Estadías de observación hasta por 48 horas
- Estadías hasta de 45 días por cuidados post-hospitalarios

NO INCLUYE: estadías de cuidado post-hospitalario de más de 45 días, cuando el problema de salud o el tratamiento necesario no cumple con los lineamientos de cuidados agudos o los servicios pueden suministrarse en un entorno menos limitante, ciertos días administrativos, colocación en centros de tratamientos residenciales después del primer mes

(continúa en la siguiente pág.)

Beneficios médicos y dentales - continuación

Servicios de rehabilitación de pacientes internos y externos

- Evaluaciones físicas, ocupacionales o del habla
- Terapia física, ocupacional o del habla médicamente necesaria, con ciertos límites
- Tratamiento de heridas con dosis altas de oxígeno

NO INCLUYE: los artículos de terapia y comodidad personal que no son médicamente necesarios.

Servicios de laboratorio

- Incluye todos los análisis de diagnóstico médicamente necesarios

NO INCLUYE: exámenes post mortem, pruebas de fertilidad y algunas pruebas genéticas

Suministros médicos

- Suministros médicos desechables para tratar un problema de salud

NO INCLUYE: toallas sanitarias, curitas adhesivas, cosméticos, artículos de cuidado dental, artículos de higiene personal, alcohol, agua oxigenada, Neosporin ni otros productos tópicos.

Servicios de salud mental y abuso de drogas

Servicios de salud mental con internación

- Servicios psiquiátricos
- Servicios de tratamiento por abuso de alcohol y drogas
- Servicios de rehabilitación
- Asesoría ambulatoria (servicios psiquiátricos y psicológicos)
- Pruebas y evaluaciones psicológicas recetadas por un médico
- Terapia de intervención en casos de crisis
- Servicios de gestión de casos
- Servicios de terapia química
- Servicios en unidades de observación psiquiátrica

Servicios ambulatorios para alcoholismo y drogadicción

- Consultas en consultorios o clínicas proporcionadas por personal médico
- Sesiones de terapia individual, grupal y familiar
- Terapia con metadona

NO INCLUYE: personas que viven en centros residenciales de tratamiento (RTC); servicios de apoyo por abuso de drogas o apoyo grupal por grupos partidarios; terapia sobre la crianza de los hijos; terapia para trastornos del juego; servicios de custodia; hospitalización parcial.

Cuidados de la visión

- Exámenes y anteojos cada 12 meses
- Reparación y reemplazo de anteojos dañados
- Lentes ligeros para equilibrar el peso de los anteojos
- Lentes de cristal o de plástico
- Lentes bifocales o trifocales en algunos casos
- Lentes de contacto para tratar un problema de salud
- Armazones de plástico o de metal

SE EXCLUYE: reparación o reemplazo de anteojos rotos o extraviados para los adultos, anteojos de sol o lentes cosméticos, lentes de contacto; reemplazo de lentes; lentes multi-focales combinados o progresivos, lentes de plástico ultraligeros para adultos; el costo de una garantía ampliada para reemplazar o reparar anteojos o armazones ornamentados, armazones de anteojos que se fijan o sirven de soporte de aparatos auditivos; cualquier procedimiento quirúrgico para el mejoramiento de la visión cuando la visión se puede corregir con anteojos.

(continúa en la siguiente pág.)

Beneficios médicos y dentales - *continuación*

Ortopedia

- Las herramientas necesarias para enderezar o corregir una deformidad, tal como frenos, soportes, zapatos ortopédicos, medias elásticas, soportes y fajas para la espalda, férulas, collares cervicales y vestuario para quemaduras

Terapia parenteral

- Líquidos con nutrientes y vitaminas administrados por vía intravenosa
- Bomba de infusión una a la vez
- Un juego de suministro y un juego de administración al día.

NO INCLUYE: suplementos nutricionales para bebés con alergias que pueden usar fórmula a base de soja, dietas para diabéticos y suplementos para dietas para personas con úlceras.

Farmacia (requiere medicamento genérico a menos que el médico solicite un medicamento de marca)

- Medicamentos aprobados por la Administración de Drogas y Alimentos y que forma parte de la Lista de Medicamentos de Nivel 2 de HPN
- Artículos de planificación familiar, tal como condones, diafragmas, anticonceptivos orales, Norplant, espumas y jaleas
- Medicamentos de venta sin receta ordenados por el médico
- Vitaminas prenatales
- Productos para dejar de fumar

NO INCLUYE: medicamentos para la pérdida de peso, medicamentos para la infertilidad, aquellos que se utilizan con fines cosméticos o para promover el crecimiento de vello, "medicamentos menos eficaces", medicamentos experimentales, cobertura de medicamentos extraviados, medicamentos medioambientales, Viagra

Servicios y consultas de médicos, auxiliares médicos y enfermeras practicantes (quirúrgicos y no quirúrgicos)

- Consultas médicamente necesarias con médicos de atención primaria y especialistas
- Servicios de atención urgente
- Servicios en sala de emergencias
- Servicios con el fin de diagnosticar y tratar una enfermedad o una lesión

Servicios y consultas de médicos, auxiliares médicos y enfermeras practicantes (quirúrgicos y no quirúrgicos) - *continuación*

- Servicios de atención preventiva bajo EPSDT
- Consultas periódicas de niño sano
- Vacunas
- Consultas periódicas de mujer sana

NO INCLUYE: procedimientos de investigación o experimentales no aprobados por la FDA, ensayos clínicos y estudios de investigación

Podología

- Tratamiento si se remite a través de EPSDT

NO INCLUYE: cuidados preventivos tal como limpieza y remojo de los pies, aplicación de cremas y cuidados rutinarios de los pies

Servicios de embarazo y maternidad

- Consultas con un médico o enfermera partera para cuidados y exámenes prenatales
- Cuidados de un especialista en caso de complicaciones
- Servicios relacionados con el parto en un hospital o centro de partos
- Cuidados post partum
- Tratamiento para trabajo de parto prematuro
- Tratamiento de abortos incompletos, no detectados o sépticos cuando sean médicamente necesarios
- Abortos para terminar un embarazo a consecuencia de una violación o incesto

(continúa en la siguiente pág.)

Beneficios médicos y dentales - continuación

Prótesis y suministros protésicos

- Herramienta necesaria para reemplazar partes del cuerpo faltantes, tal como extremidades y ojos postizos
- Ajustes y reparaciones
- Reemplazos ordenados por un médico

NO INCLUYE: pruebas y limpieza de rutina

Servicios de radiología (rayos X)

- Radiografías médicamente necesarias ordenadas por un médico, tal como exploraciones por resonancia magnética (MRI) o tomografía por emisión de positrones (PET)

Establecimiento de enfermería especializada

- Todo el cuidado médicamente necesario durante los primeros 45 días. Nevada Medicaid cubre el costo de los cuidados a partir del 46° día.

Servicios quirúrgicos

- Cirugía médicamente necesaria
- Servicios para pacientes hospitalizados, externos y ambulatorios
- Servicios de un médico
- Servicios de un auxiliar de cirugía
- Servicios de anestesia incluida la enfermera anestesista
- Circuncisión de recién nacidos menores de 1 mes de edad

NO INCLUYE: Procedimientos cosméticos con el fin de mejorar la apariencia que no son médicamente necesarios

Transporte

- Sólo transporte de emergencia (ver Servicios de ambulancia)

NO INCLUYE: transporte que no es de emergencia a servicios médicos, transporte a servicios no cubiertos, viajes con el fin de visitar a un paciente hospitalizado, transporte de una persona fallecida, transporte entre establecimientos y el costo de rentar un automóvil.

*NOTA: El costo de transporte que no es de emergencia y el costo de los alimentos y hospedaje cuando viaja para recibir servicios médicos o mientras recibe servicios médicos es un beneficio cubierto por Medicaid, pero no es parte del programa HPN Nevada Check Up. **Llame a Logisticare al 1-888-737-0830.** Le ofrecerán el tipo de transporte más económico.*

Trasplantes (órganos)

- Trasplantes de órganos médicamente necesarios que no son experimentales
- La búsqueda de donantes y compatibilidad familiar o sin parentesco están cubiertas
- El hospedaje y alimentos de ida y vuelta mientras se reciben servicios médicos y el transporte de ida y vuelta a los servicios médicos

NO INCLUYE: Trasplantes por algunas enfermedades o en algunas etapas de la enfermedad, trasplantes experimentales de órganos, trasplantes de órganos que no afectan la salud del paciente y trasplantes peligrosos de órganos

La presente es solamente una lista básica de los servicios médicos y dentales que podría recibir su hijo de HPN. Recuerde que **su hijo debe tener autorización de su PCP y de HPN antes de recibir algunos de los servicios médicos.** Estos incluyen consultas con especialistas y hospitalizaciones. El PCP de su hijo o el personal de Servicios a los Miembros pueden contestar cualquier duda que tenga respecto a estos servicios llamando al **702-242-7317** o al **1-800-962-8074**.

Una nota especial sobre los servicios de planificación familiar

Los servicios de planificación familiar son para ayudar a aquellas personas en edad de procrear que no desean quedar embarazadas. Estos servicios incluyen:

- Asesoramiento
- Varios tipos de métodos de control de la natalidad, incluyendo anticonceptivos de venta libre y de venta con receta

Su hijo(a) puede obtener servicios de planificación familiar:

- del PCP
- de cualquier médico, clínica o centro de planificación familiar que atienda a pacientes de Nevada Check Up

Su hijo(a) no tiene que recibir servicios de planificación familiar de un médico del Directorio de Proveedores de HPN para el programa Nevada Check Up. No necesita una remisión del PCP de su hija, pero sí debe llevar la tarjeta de Nevada Check Up a la cita. **Dígale a su hija que informe a su PCP si está usando píldoras anticonceptivas u otros métodos de control de la natalidad.**

Una nota especial sobre los beneficios de salud mental

Se brindan servicios básicos de salud mental a los miembros a HPN Nevada Check Up cuando necesiten este tipo de ayuda. Algunas personas con enfermedades mentales muy graves continuarán en el plan HPN. Recibirán todos los servicios de salud mental por medio de HPN.

Hay un proceso especial para identificar y cuidar a los niños con problemas emocionales graves. El personal de HPN, los médicos y otros proveedores de servicios de salud ayudarán a dichos miembros con este proceso.

Si usted tiene alguna duda acerca de sus beneficios de salud mental, llame a Servicios a los Miembros al **702-242-7317** o al **1-800-962-8074**.

Si su hijo necesita servicios de salud mental o para el abuso de drogas, o está recibiendo esos servicios y desea cambiar de terapeuta, llame a Behavioral Healthcare Options al **702-364-1484** o al **1-800-873-2246**.

Transporte

Transporte que no es de emergencia

Todos los miembros cuentan con servicios de transporte que no son de emergencia a servicios médicos y dentales. Si necesita transporte a una cita con el doctor o el dentista, llame a Logisticare al **1-888-737-0833**. Haga su reservación 48 horas antes de su cita con el médico o el dentista.

El transporte de emergencia es uno de los beneficios cubiertos de los miembros de HPN. Si se presenta una emergencia médica, llame al 911. Una ambulancia lo llevará al hospital para recibir cuidados médicos de emergencia. Recuerde que únicamente debe llamar al 911 en casos de emergencias médicas verdaderas, como se describe en la página 9.

Beneficios especiales para los miembros de HPN

Clases de educación de la salud

Como miembro de HPN, su hijo puede tomar clases especiales para ayudarle a aprender a tener buenos hábitos de salud y controlar enfermedades. Contamos con las siguientes clases para ayudar a las personas con problemas de salud a cuidarse mejor y mantenerse lo más activas posible:

(continúa en la siguiente pág.)

Beneficios especiales para los miembros de HPN - *continuación*

- **The Puff Stops Here** -- para dejar de fumar
- **The Balancing Act** -- para personas diabéticas
- **One Small Breath at a Time** – para niños con asma
- **Healthy Expectation**—para mujeres embarazadas (si desea más información sobre este programa vea el volante en este paquete)
- **Teen Lean**- control de peso para adolescentes
- **Camp Lean**- control de peso para niños
- **Heart Health** – control de la presión arterial y del colesterol.

Si su hijo quiere tomar una clase, llame a Educación de la Salud y Bienestar (Health Education and Wellness), al **702-877-5356** o al **1-800-720-7253** para inscribirse. Puede encontrar más información acerca de estos programas en nuestro sitio Web, www.hpnmedicaidnvcheckup.com. Use el enlace “A Guide to Services” y luego haga clic en “Health Education and Wellness”.

Si su hijo tiene asma

HPN cuenta con un programa especial para ayudar a los niños asmáticos y sus familias. Este programa se llama “One Small Breath at a Time.” Incluye clases y obsequios especiales para los niños que siguen el programa. Si su hijo tiene asma, pregúntele al médico sobre este programa.

Servicios de apoyo para miembros de HPN

- **Número telefónico de servicios para miembros: 702-242-7317 o 1-800-962-8074.** Nuestro amistoso personal le ayudará a resolver cualquier duda que tenga sobre los beneficios de su hijo. Pueden ayudarle si tiene problemas para conseguir atención médica para su hijo. También debe informarles de cualquier sugerencia o queja que tenga.
- **Enfermeros(as) para Consejos por Teléfono las 24 horas: 702-242-7330 o 1-800-288-2264.** Tener un niño enfermo a media noche puede ser aterrador. Pero como miembro de HPN, puede llamar a nuestros Enfermeros(as) para Consejos por Teléfono. El enfermero o la enfermera puede decirle qué hacer para el problema de su hijo y si necesita hacer una cita con el PCP de su hijo. También puede llamar al/a la enfermero(a) para preguntar cosas que no son lo suficientemente graves como para llamar al médico o al dentista.

Cuidado y servicios durante el embarazo

Su bebé que va a tener su hija es muy especial. Estamos aquí para ayudarle durante el embarazo de su hija y después de que nazca el bebé, con el fin de que la mamá y el bebé estén sanos y fuertes. Es muy importante para la salud de la madre y del bebé que acuda al médico a principios del embarazo. La mejor forma de darle al bebé un buen comienzo en la vida es proporcionarle cuidados prenatales inmediatamente.

Cuide a su hija durante su embarazo

Informe al médico si su hija está embarazada. Si cree que quizás su hija está embarazada pero no está segura, el médico le puede hacer una prueba rápida y simple para averiguarlo.

Si su hija está embarazada, elija a un médico obstetra del Directorio de Proveedores de HPN para el programa Nevada Check Up. Si necesita ayuda llame a Servicios a los Miembros al **702-242-7317** o al **1-800-962-8074**. Nosotros le ayudaremos a elegir un obstetra.

Estos médicos especializados proporcionan atención médica durante el embarazo y durante el parto. **Haga una cita inmediatamente con el obstetra de su hija para que le haga chequeo completo.** Él o ella le dirá a su hija qué va a suceder durante el embarazo y cómo cuidarse y cuidar al bebé. El obstetra verá si el bebé de su hija necesita atención especial. Él o ella también estará en contacto con el PCP de su hija en caso de que tenga otras necesidades médicas.

Programas educativos para las futuras mamás

Si su hija está embarazada, llame a nuestro departamento casos obstétricos al **702-242-7330** o al **1-800-288-2264**. Las enfermeras tituladas contestarán cualquier pregunta que usted tenga y le enviará la información acerca de cómo tener un embarazo saludable.

(continúa en la siguiente pág.)

Cuidado y servicios durante el embarazo - *continuación*

También podría asistir a una clase gratuita sobre el embarazo saludable que se llama “Healthy Expectations”. En esa clase la educadora de la salud le proporcionará información sobre:

- Nutrición
- La cantidad de peso que debe subir
- El ejercicio
- El estrés, las emociones y los cambios hormonales
- Su seguridad y la seguridad del bebé
- La lactancia materna y la alimentación con fórmula

Premios por recibir atención prenatal

Las mujeres embarazadas que son miembros de HPN y que cumplan con todo el cuidado prenatal necesario podrían recibir un certificado de regalos de artículos para el bebé. El número de citas prenatales necesarias depende de cuándo se afilió a HPN. Si se afilió a HPN en el:

9º mes del embarazo	Necesita 1 consulta prenatal
8º mes del embarazo	Necesita 5 consultas prenatales
7º mes del embarazo	Necesita 7 consultas prenatales
6º mes del embarazo	Necesita 8 consultas prenatales
5º mes del embarazo	Necesita 9 consultas prenatales
4º mes del embarazo	Necesita 11 consultas prenatales
3º mes del embarazo	Necesita 12 consultas prenatales
2º mes del embarazo	Necesita 13 consultas prenatales
1 ^{er} mes del embarazo	Necesita 14 consultas prenatales

Cómo evitar un parto prematuro

Los bebés prematuros tienen muchos problemas de salud desde su nacimiento hasta muchos años después. Para evitar tener un bebé prematuro es muy importante que sepa sobre el trabajo de parto prematuro. El trabajo de parto prematuro ocurre antes de la semana 37 de su embarazo. Los signos de un trabajo de parto prematuro son:

- Cólicos similares a los de la menstruación
- Contracciones
- Dolores en la región baja de la espalda
- Presión abdominal, en la cadera o en la espalda
- Aumento o cambio en el flujo vaginal.

Si su hija tiene indicios de trabajo de parto prematuro, llame a su obstetra inmediatamente. Existen tratamientos para detener el trabajo de parto prematuro que le ayudarán a que su bebé nazca sano y de término completo.

El parto del bebé

Lo más probable es que el bebé de su hija nazca en el hospital. El obstetra que generalmente atiende su hija la atenderá en el parto. Algunas madres quieren que una partera certificada sea quien las atienda en el parto. Si su hija quiere que su bebé nazca de esa manera, hable con el/la obstetra para que le ayude a encontrar a una partera certificada del Directorio de Proveedores de HPN para el programa Nevada Check Up. En nuestro sitio web tenemos el directorio de proveedores que actualizamos mensualmente: www.hpnmedicaidnvcheckup.com.

La depresión postparto

Los bebés requieren de mucha atención, pero también la nueva mamá. Algunas mujeres tienen depresión postparto después del nacimiento del bebé. Algunas de las señales de la depresión postparto son sentimientos de tristeza, llorar con frecuencia, dificultad para conciliar el sueño o simplemente sentirse como una persona diferente. Si la madre nueva padece cualquiera de estos síntomas, llame a su médico o a Behavioral Healthcare Options al **702-364-1484** o al **1-800-873-2246**.

Control de la natalidad después del nacimiento del bebé

La nueva madre necesita descansar después del parto. Los embarazos muy cercanos uno del otro aumentan las posibilidades de que podría tener un bebé prematuro o de peso bajo al nacer. Es recomendable que se espere un año cuando menos antes de embarazarse nuevamente. Hable con el médico de su hija sobre los métodos anticonceptivos.

Un comienzo saludable para el recién nacido de su hija

El bebé de su hija puede afiliarse a HPN desde el momento de su nacimiento si es que se informa del embarazo tanto a la oficina de la División de Financiación y Políticas de Atención Médica de Nevada Check Up como a HPN antes del

(continúa en la siguiente pág.)

Cuidado y servicios durante el embarazo - *continuación*

nacimiento o dentro de 14 días del suceso. Si ambas oficinas no reciben esa notificación, el bebé no será miembro a partir de la fecha de su nacimiento. En lugar de eso, el bebé podría afiliarse el primer día del mes siguiente de su nacimiento. **Asegúrese de que su hija llame al Departamento de Servicios a los Miembros al 702-242-7317 o al 1-800-962-8074 y a la oficina de Nevada Check Up al 1-877-543-7669 para informarnos del embarazo y del nacimiento del bebé.**

Si usted está embarazada y tiene otros hijos en Nevada Check Up, deberá informar de su embarazo a la oficina de Nevada Check Up. Llame al **1-877-543-7669**. Si usted cuenta con otro seguro médico, su bebé estará cubierto bajo ese seguro por el primer mes de su vida. La cobertura de su bebé por Nevada Check Up comienza después del primer mes. Si no cuenta con otro seguro médico, su bebé estará cubierto por Nevada Check Up desde su fecha de nacimiento, pero solamente si usted informó a la oficina de su embarazo antes del nacimiento del bebé.

Una de las cosas más importantes que necesitará hacer justo después del nacimiento de su bebé es elegir a un médico para el bebé de su hija. El bebé debe ser examinado durante la primera semana después de nacer y las circuncisiones en los varones son generalmente parte de esa consulta. Si necesita ayuda para elegir a un médico para el bebé, llame a Servicios a los Miembros al **702-242-7317** o al **1-800-962-8074** o visite nuestro sitio web en www.hpnmedicaidnvcheckup.com. Puede elegir a un pediatra o a un médico familiar. Infórmenos sobre su elección llamando al **702-242-7317** o al **1-800-962-8074**. Si no nos llama, nosotros le asignaremos un médico para el bebé. Puede cambiar el médico llamando a Servicios a los Miembros.

Cómo mantener a sus hijos sanos con el programa EPSDT

Una de las cosas más importantes que puede hacer con el fin de mantener sanos a sus hijos es cerciorarse de que sean examinados con regularidad. El Programa de Exámenes Periódicos Tempranos, Diagnóstico y Tratamiento (EPSDT) es justo lo indica. Asegúrese que su hijo sea examinado tempranamente y con continuidad. Después de los dos años de edad deben recibir un examen general y las vacunas necesarias anualmente. El médico de su hijo le ayudara a coordinar los chequeos y las vacunas correspondientes, según la edad de cada niño. Si necesita hacer un cita, llame a Servicios a los Miembros al **702-242-7317** o al **1-800-962-8074**

Chequeos especiales para niños a través del programa EPSDT

Sus hijos recibirán exámenes de detección especiales y exámenes físicos por lo menos una vez al año como parte del programa EPSDT. Estas consultas son para ayudar a que sus hijos se mantengan saludables, para darle las vacunas necesarias y para detectar y tratar los problemas de la salud de manera precoz. En esta consulta se incluye lo siguiente

- Antecedentes médicos
- Examen físico
- Vacunas
- Análisis
- Educación de la salud
- Servicios de la vista
- Servicios de audición
- Servicios dentales
- Otros servicios de atención médica y tratamiento

Es muy importante que lleve a sus hijos a ver al médico para esas pruebas especiales. HPN le avisará cuándo tendrá que acudir su hijo a esas pruebas. Recibirá una tarjeta postal en el correo como recordatorio.

L Tabla a la derecha le ayudará a recordar cuándo debe traer a su hijo para un chequeo regular:

Edad en que requiere chequeo
En las dos primeras semanas de vida
1 mes
2 meses
4 meses
6 meses
9 meses
12 meses
18 meses
24 meses

(continúa en la siguiente pág.)

Cómo mantener a sus hijos sanos con el programa EPSDT - *continuación*

Vacunas para proteger a los niños contra enfermedades

A los dos años de edad los niños ya deben haber recibido todas las vacunas requeridas. Si lleva a sus hijos a los chequeos regulares, el médico se asegurará de que reciban sus vacunas cuando les tocan. Probablemente a sus hijos no les gusta que los vacunen, pero estas vacunas pueden protegerlos contra enfermedades tales como:

- Difteria
- Tétano
- Tos ferina
- Sarampión
- Polio
- Paperas
- Varicela
- Hepatitis A, B o C
- Infecciones crónicas de los oídos
- Rotavirus
- Meningitis vertebral
- Gripe

Su hijo también necesitará vacunas de refuerzo antes de entrar a la guardería, kindergarten, y al séptimo grado.

Cuidado de adolescente sano

También los adolescentes necesitan chequeos cuando están sanos. Se recomienda que los adolescentes tengan una consulta anualmente. El programa de promoción de la salud "Teen Health" de HPN es para adolescentes de 12 a 21 años de edad. Les enviamos a los padres/tutores una tarjeta para recordarles que su hijo necesita un examen de niño sano. Es posible que su adolescente necesite vacunas para entrar a la escuela cuando tenga 12 años. Pregúntele al PCP de su hijo.

Servicios dentales

Exámenes dentales periódicos para sus hijos

Es muy importante que sus hijos tengan dientes sanos. Los dientes sanos son parte del bienestar general de sus hijos. Los niños con dientes sanos comen bien, duermen bien, se sienten bien consigo mismos y se desempeñan bien en la escuela.

Usted recibirá una tarjeta por correo para recordarle del chequeo de su hijo. Cuando reciba la tarjeta postal haga una cita de inmediato con el dentista.

Sus hijos necesitan que les examinen los dientes cada seis meses. El dentista examinará los dientes de su hijo con el fin de cerciorarse de que están en buenas condiciones; así como tratar cualquier problema; limpiar y aplicar flúor a sus dientes. El flúor conserva los dientes en buenas condiciones y ayuda a prevenir las caries. El tratamiento dental esta limitado a \$600 por miembro, anualmente.

Como miembro de HPN, su hijo puede acudir a cualquiera de los dentistas que figuran en el Directorio de Proveedores de HPN para el programa Nevada Check Up. Si necesita ayuda para escoger un dentista, llame al Departamento de Servicios a los Miembros al **702-242-7317** o **1-800-962-8074**.

Usted y su hijo tienen que poner de su parte para que sus dientes se conserven sanos. Recuerde que debe cepillar y pasar hilo dental en los dientes de su hijo en la mañana, antes de dormir y después de comer. El cepillado y el uso de hilo dental previenen las caries y las enfermedades de encías. También es importante que haga las citas y lleve a su hijo a los chequeos dentales cada seis meses.

Mejoramiento de la calidad

HPN desea proporcionar atención de calidad a todos sus miembros. Tenemos un programa que supervisa los resultados del cuidado de su salud de su hijo y planifica maneras en que podemos mejorar esos resultados. Este programa de mejoramiento de la calidad incluye las actividades siguientes:

- Envío de recordatorios para los niños que necesiten un chequeo de niño sano
- Envío de recordatorios para las vacunas de los niños.
- Envío de correspondencia a las mujeres que quizás están embarazadas para animarlas a que reciban atención prenatal.
- Encuestas de satisfacción de los miembros sobre los servicios médicos
- Envío de correspondencia a miembros que padecen asma
- Envío de correspondencia sobre temas educativos a los miembros que son diabéticos.

(continúa en la siguiente pág.)

Mejoramiento de la calidad

Estos programas se han diseñado para ayudar a nuestros miembros. Proporcionan los recordatorios para obtener atención médica e información para mantenerse sanos y controlar las enfermedades. Si desea más información sobre el programa de mejoramiento de la calidad, llame a Servicios a los Miembros al **702-242-7317** o al **1-800-962-8074**.

Servicios que recibe directamente a través de Nevada Check Up

Algunos servicios por los cuales Nevada Check Up paga son parte de su paquete de beneficios de HPN. Usted no necesita acudir primero al médico o dentista de su hijo.

Algunos de los servicios que usted obtiene directamente a través de Nevada Check Up son:

- **Transporte al médico y al dentista cuando no es una emergencia** – llame a Logisticare para solicitar el servicio de transporte al médico o dentista cuando no es una emergencia. Llame al **1-888-737-0833**
- **Servicios de salud para indígenas y clínicas tribales**
- **El costo de la atención en una institución especial-** como una institución para personas con retraso mental o una institución de tratamiento residencial de alcoholismo o drogadicción
- **Servicios para personas que necesitan atención a largo plazo--**como permanecer en un asilo con atención de enfermería más de 45 días
- **Servicios de ortodoncia.**

Si tiene preguntas sobre estos servicios, comuníquese con Nevada Check Up al **1-877-543-7669**.

Situaciones en las que podría recibir una factura

Es muy importante seguir las reglas cuando se obtienen cuidados médicos con el fin de no verse en la situación de recibir facturas por esos servicios. Su hijo tiene que recibir el cuidado de médicos, dentistas y otros proveedores que figuran en el Directorio de Proveedores de HPN para el programa Nevada Check Up. Debe conseguir una remisión del PCP de su hijo para consultar a un especialista u obtener ciertos servicios. La única excepción es cuando se trata de una emergencia médica.

También es muy importante que conozca los beneficios de su hijo. Si obtiene cuidados médicos o dentales que no constituyen un beneficio, es posible que reciba una factura por esos servicios. Por ejemplo, si usted elige un par de anteojos que cuestan más de lo que permite el beneficio, usted deberá pagar la diferencia.

Los servicios recibidos fuera del país no están cubiertos. HPN no pagará por esos servicios.

Es posible que reciba una factura por el cuidado médico de su recién nacido si no informa la oficina de Nevada Check Up sobre el nacimiento del bebé.

Otros seguros

Si tiene otros seguros médicos además del HPN, es necesario que nos lo informe. También necesita informar a los médicos y demás proveedores de cuidado médico. Será necesario facturarle primero al otro asegurador. Si necesita ayuda para la coordinación de sus seguros médicos, llame a Servicios a los Miembros al **702-242-7317** o al **1-800-962-8074** para obtener ayuda.

Los derechos y responsabilidades de su hijo

Para desempeñar un papel activo en el cuidado de salud de su hijo, usted debe conocer los derechos de su hijo y asumir responsabilidad por su buena salud.

Su hijo tiene el derecho de:

- Ser tratado con respeto, que lo escuchen e intervenir en las decisiones que afecten el cuidado de su salud
- Ser tratado con la consideración debida a su dignidad y privacidad
- Recibir información sobre las opciones de tratamiento disponibles y las alternativas, presentada de manera que sea fácilmente comprensible
- Rehusar cuidado de los médicos, dentistas y de otros proveedores de atención médica que no le parecen a su hijo
- Poder presentar una queja o apelación que sea escuchada y atendida con rapidez
- Expresar por anticipado, cómo quisiera ser atendido en caso de tener una enfermedad o lesión terminal (vea la próxima página);
- Solicitar y recibir una copia de su expediente médico y solicitar que sea modificado o corregido puede encontrar mas información sobre sus derechos y acceso a su expediente en la pagina 25.
- Que toda la información sobre su salud y tratamiento médico y dental se mantenga privada. Las únicas circunstancias bajo las cuales divulgamos esta información son:
 - Cuando es necesario compartirla con otros por razones médicas o legales importantes;
 - Para contribuir a mejorar la calidad y la rentabilidad de la atención que le brindamos a su hijo;
 - Cuando nos indique por escrito que podemos facilitársela a terceros.
- Elegir un PCP y dentista del Directorio de Proveedores de HPN, que hable su idioma y comprenda su cultura, siempre que sea posible
- Obtener una segunda opinión de un proveedor contratado y calificado
- Que se le proporcione información sobre el plan, sus servicios, los proveedores y los derechos y responsabilidades de su hijo.
- Recibir servicios de intérprete oral, sin cargo
- Obtener oportunamente los servicios de un proveedor no contratado si es que no se dispone de un proveedor contratado para suministrar ese servicio
- Tener acceso directo a especialistas en salud de la mujer para las mujeres que son miembros.

Sus responsabilidades como padre y tutor son:

- Informar a HPN así como a sus médicos, dentistas y demás proveedores de atención de la salud, todo aquello que debemos saber con el fin de brindarle buena atención médica a su hijo
- Hacer una cita cuando su hijo necesite atención de rutina
- No faltar a las citas médicas y dentales de su hijo
- Llegar a tiempo a las citas de su hijo
- Hacer preguntas sobre la salud de su hijo o si no entiende las instrucciones de su médico o dentista
- Seguir las instrucciones del médico o dentista de su hijo sobre cómo cuidarlo
- Seguir las instrucciones sobre cómo tomar los medicamentos y qué hacer cuando esté enfermo su hijo
- Obtener una remisión del PCP de su hijo antes de recibir cualquier servicio médico, salvo
 - que sea una emergencia, o
 - que su hijo esté recibiendo ciertos tipos de servicios como planificación familiar.

Cuando su hijo de 18 años no puede tomar su propias decisiones médicas

La ley de Nevada dice que usted tiene derecho a tomar decisiones sobre la su atención médica si es mayor de 18 años de edad, siempre y cuando esté en condiciones de hacerlo. Si su hijo se enferma, su médico le dirá qué problema tiene, qué tipos de tratamiento puede elegir y qué podría suceder si su hijo no recibe tratamiento. Su hijo de 18 años de edad tiene el derecho a rehusar cuidado, aunque su médico considere que lo necesita para salvarle la vida.

(continúa en la siguiente pág.)

Cuando su hijo de 18 años no puede tomar su propias decisiones médicas

Algunas veces, cuando las personas se enferman gravemente, no están en condiciones de tomar decisiones y decirles a los médicos lo que desean. Por ejemplo, si no hay esperanzas de que se recuperen, algunas personas no quieren que el médico las mantenga con vida alimentándolas por una sonda o conectándolas a alguna máquina. Si su hijo piensa de esta manera, **es muy importante que él o ella le diga al médico y a su familia cuál es su alternativa mientras que aún está sano y puede comunicarse. Esto se hace por medio de las “instrucciones previas”.**

Existen dos tipos principales de instrucciones previas:

- El **“testamento en vida” (también llamado “Declaración”)** le indica al médico y a su familia qué tipo de atención médica desea, o no desea, su hijo, en caso de que se vea incapacitado para decirselo.
- El **“poder notarial permanente para asuntos médicos”** designa a una persona que su hijo elija para que tome decisiones médicas por él o ella en caso de que no sea capaz de tomar sus propias decisiones.

Las instrucciones previas se tienen que hacer por escrito y su hijo debe firmarlas. El documento también debe estar firmado por un notario público o por otras dos personas como testigos. Asegúrese de que su familia y el PCP de su hijo tengan copias, con el fin de que sepan cómo ayudar a su hijo.

Su hijo puede cambiar sus instrucciones previas en cualquier momento. El cambio se debe hacer por escrito, del mismo modo que su hijo lo hizo la primera vez. Asegúrese de que la familia y el médico de su hijo tengan conocimiento de este cambio. Y no olvide fecharlo para que los demás sepan cuál de sus instrucciones es la más reciente.

Si es necesario, su hijo puede tener ambos tipos de instrucciones previas. Y si no quiere, **no tiene que tener instrucciones previas.** Depende completamente de él o ella.

Queremos saber qué tipo de atención médica desea su hijo. Si su hijo desea tener sus instrucciones previas, un abogado puede preparárselas. Si no puede ver a un abogado, los empleados del consultorio de su PCP tienen los formularios y pueden ayudarle. O puede llamar a Servicios a los Miembros, al **702-242-7317** o al **1-800-962-8074**.

Nevada Check Up exige que anotemos en el expediente médico de su hijo si cuenta o no con instrucciones previas. En este manual incluimos un formulario que deberá rellenar. Luego dóblelo por la mitad, séllelo y envíelo a HPN. La dirección viene preimpresa en el formulario. No requieren estampillas.

Si tiene una queja sobre la información de las Instrucciones previas, por favor, llame a la División de Políticas y Financiamiento de Atención Médica (Division of Health Care Financing and Policy) al **1-877-453-7669**.

Health Plan of Nevada, Inc., no discrimina sobre la base de que el miembro tenga o no tenga instrucciones previas.

Cuándo debe comunicarse con nosotros . . .

Al leer este manual, probablemente notará que con frecuencia lo alentamos a que nos llame o que llame a su médico o dentista. Podemos ayudarlo mejor si se mantiene en contacto con nosotros. Cada año puede solicitar:

- Una lista de proveedores
- Sus derechos y responsabilidades como miembro de HPN
- Información sobre quejas y apelaciones

(continúa en la siguiente pág.)

Cuándo debe comunicarse con nosotros . . .

- Los beneficios y cómo obtenerlos
- Requisitos de autorización previa
- Servicios de planificación familiar
- Información sobre servicios fuera de horas hábiles y de emergencia, incluido cómo, dónde y cuándo obtener los servicios
- Remisiones a especialistas
- Servicios de estabilización posterior
- Cómo obtener beneficios médicos que no están disponibles a través de HPN
- Información sobre la estructura y funcionamiento de nuestro plan de salud
- Información correspondiente a los indicadores de calidad en el desempeño
- Información sobre la encuesta de satisfacción de los miembros
- Planes de incentivos para los médicos.

Estos son algunos ejemplos de las situaciones en las que debería contactarnos:

llame a Servicios a los Miembros al 702-242-7317 o al 1-800-962-8074

- Si tiene preguntas sobre beneficios médicos o dentales;
- Si desea cambiar de PCP o dentista para su hijo;
- Si se muda, aunque siga viviendo dentro del área de servicio de HPN. Avisarnos si planea ausentarse del área de servicio por más de un mes, o mudarse fuera de área
- Si cambia de número de teléfono;
- Si su hija se embaraza o da a luz;
- Si su hijo tiene otra cobertura médica además del plan de HPN. Por ejemplo, infórmenos:
 - Si tiene una póliza de seguro médico para su hijo
 - Si recibe una indemnización para su hijo después de un accidente
- Si tiene problemas para obtener la atención médica que su hijo necesita;
- Si tiene problemas o dudas sobre HPN o uno de nuestros médicos, dentistas o proveedores de servicios de atención de la salud;
- Si piensa que quiere salirse del programa Nevada Check Up de HPN o
- Si tiene alguna sugerencia que cree que podría mejorar los servicios o programas de Nevada Check Up de HPN.

Cuándo es posible que nos comuniquemos con usted. . .

De vez en cuando, le enviaremos información importante que deberá guardar con este manual, tal como noticias sobre:

- Cambios en los beneficios o el plan médico o dental
- Cambios en la lista de médicos y red de proveedores que su hijo puede usar; o
- Información sobre nuestros programas y beneficios especiales.

Es posible que también le llamemos o le enviemos una encuesta con el fin de saber si están conformes con el plan Nevada Check Up de HPN y qué piensan del médico y del dentista de su hijo y de otros servicios de salud. Su opinión es muy importante para nosotros.

Podríamos enviarle también una carta si su hijo se lesionó en un accidente vehicular o si se lesionó sin ser su culpa. En esa carta les vamos a solicitar que nos llame e informe si es que hay otra compañía de seguros que podría ayudar a pagar su atención médica. Esta situación se denomina Responsabilidad de terceros. Lo único que le pedimos es que nos informe si hay otra compañía de seguros involucrada; nosotros contactaremos a la aseguradora. Si no existe, nosotros pagaremos por la atención médica. Usted no es responsable del costo de este servicio.

Información Médica Protegida (IMP)

Nosotros comprendemos que su IMP es información personal. Estamos comprometidos a proteger esa información. Este aviso corresponde a toda la IMP que nosotros tenemos. Es posible que su médico o proveedor de atención de salud tenga diferentes políticas o avisos de uso y revelación de su IMP creada en su consultorio o clínica. En este aviso le informamos sobre las maneras en que podríamos utilizar y revelar su IMP. También describimos nuestras obligaciones y sus derechos en relación al uso y la revelación de su IMP.

Nosotros tenemos las siguientes obligaciones, por ley:

- asegurarnos de que su IMP se mantenga privada;
- entregarle este aviso sobre nuestras obligaciones legales y normas de privacidad con respecto a su IMP y
- seguir los términos de este aviso siempre y cuando siga en efecto.

Cómo podemos utilizar y revelar su información médica protegida

Las siguientes categorías describen las diferentes maneras en que utilizamos y revelamos la IMP. Además explicamos cada tipo de uso o revelación y presentamos algunos ejemplos. No se incluyen todos los usos y revelaciones. Sin embargo, todas las maneras en que tenemos permitido utilizar y revelar información están dentro de una de las categorías. Nosotros no podemos utilizar ni revelar su IMP que no está dentro de una de esas categorías a menos que obtengamos primero su autorización por escrito.

Para tratamiento

- Podríamos utilizar o revelar su IMP para que los proveedores de atención de salud puedan facilitar tratamiento o servicios médicos.
- Podríamos revelar su IMP a proveedores de atención de salud, entre ellos los médicos, personal de enfermería, técnicos, estudiantes de medicina y otro personal médico que participa en su atención. .

Para pago

Podríamos utilizar y revelar su IMP para determinar si califica para los beneficios del plan, para facilitar el pago para tratamiento y servicios que usted recibe de proveedores de atención de salud, para determinar la responsabilidad de beneficios según el plan o para coordinar los beneficios con otros planes que pudiera tener.

Para las operaciones de atención de salud

Podríamos utilizar y revelar su IMP para las operaciones de atención de salud. Estos usos y revelaciones son necesarios para administrar el plan.

Para mantenerlo informado

Podríamos utilizar su IMP para contactarlo y recordarle sobre sus citas, describir o recomendar alternativas de tratamiento o darle información sobre beneficios relacionados con la salud que quizás le interese.

Según lo requiera la ley

Revelaremos su IMP cuando tengamos que hacerlo de conformidad con las leyes federales, estatales o locales.

Para prevenir graves amenazas a la salud o seguridad

Podríamos utilizar y revelar su IMP cuando sea necesario para prevenir una amenaza grave a su salud y seguridad o a la salud y seguridad del público o de alguna otra persona. Sin embargo, este tipo de revelación solamente se hará a alguien que pueda ayudar a prevenir la amenaza.

Revelación al patrocinador del plan de salud

Su IMP podría ser revelada a otro plan de salud que su empleador mantiene para fines de facilitar el pago de reclamaciones bajo ese plan. Además, su IMP podría ser revelada a personal de su empleador únicamente para fines de administración de beneficios según el plan de salud de su grupo.

Donación de órganos y tejidos

Si es un donante de órganos, podríamos revelar su IMP a organizaciones que manejan la obtención o el trasplante de órganos, ojos o tejidos o a un banco de donación de órganos, según sea necesario para facilitar la donación y el trasplante.

Personal militar y veteranos

Si es un miembro de las fuerzas armadas, podríamos revelar su IMP según lo requieran las autoridades militares. También podríamos revelar la IMP sobre personal militar extranjero las autoridades militares apropiadas.

(continúa en la siguiente pág.)

Información Médica Protegida (IMP)

Compensación laboral

Podríamos revelar su IMP para fines de compensación laboral u otras actividades de programas similares. Estos programas proporcionan beneficios en el caso de lesiones o enfermedades relacionadas con el trabajo.

Riesgos de salud pública

Podríamos revelar su IMP para las actividades de salud pública. Estas actividades generalmente incluyen lo siguiente:

- prevenir o controlar enfermedades o lesiones
- reportar nacimientos y fallecimientos
- reportar abuso o negligencia de menores
- reportar reacciones a medicamentos o problemas con productos
- informar al público sobre productos que han sido retirados del mercado
- informar a una persona que quizás haya sido expuesta a una enfermedad o que quizás corra riesgo de contraer o de transmitir una enfermedad o afección
- informar a las autoridades gubernamentales apropiadas si creemos que usted ha sido víctima de abuso, negligencia o violencia doméstica. Este tipo de revelación solamente la haremos si usted está de acuerdo o si la ley lo requiere.

Actividades de supervisión de la salud

Podríamos revelar su IMP a agencias de supervisión de la salud para actividades autorizadas por la ley. Estas actividades de supervisión incluyen por ejemplo: auditorías, investigaciones, inspecciones y licencias. Estas actividades son necesarias para que el gobierno vigile el sistema de atención de la salud, programas gubernamentales y cumplimiento con las leyes de derechos civiles.

Demandas y disputas

Si es parte de una demanda o una disputa, podríamos revelar su IMP en respuesta a una orden judicial o administrativa. También podríamos revelar su IMP en respuesta a un citatorio, una petición de intercambio de pruebas, u otro proceso legal de otra parte involucrada, pero solamente si hemos intentado informarle sobre la petición u obtener una orden para proteger la información solicitada.

Imposición de las leyes

Podríamos revelar su IMP si es solicitada

- por un oficial del orden público
- en respuesta a una orden judicial, citatorio, orden de comparecencia u otro proceso similar
- para identificar o localizar a un sospechoso, fugitivo, testigo presencial o persona extraviada
- en relación a la víctima de un delito si, bajo ciertas circunstancias limitadas, no podemos obtener la autorización de la persona
- en relación a un fallecimiento que creemos que puede ser el resultado de una conducta penal
- en relación a una conducta penal en nuestra propiedad y
- en circunstancias de emergencia para reportar un delito, el lugar en el que se encuentran las víctimas o en el que se cometió el delito, o la identidad, descripción o ubicación de las personas que lo cometieron.

Médicos forenses, médicos legistas y directores fúnebres

Podríamos revelar su IMP a un médico forense o médico legista. Esto podría ser necesario por ejemplo, para identificar a un difunto o para determinar la causa de la muerte. También podríamos revelar su IMP a directores fúnebres si es necesario para que lleven a cabo sus labores.

Actividades de inteligencia y seguridad nacional

Podríamos revelar su IMP a funcionarios federales autorizados de inteligencia, contrainteligencia y otras actividades de seguridad nacional autorizadas por la ley.

Reclusos

Si usted es un recluso en una institución penitenciaria o está bajo la custodia de las autoridades, podríamos revelar su IMP a la institución penitenciaria o a las autoridades. Esta revelación sería necesaria:

- para que la institución le proporciona atención médica
- para proteger su salud y seguridad o la salud y seguridad de otros; o
- para la salud y seguridad de la institución penitenciaria.

(continúa en la siguiente pág.)

Información Médica Protegida (IMP)

Sus derechos con relación a su información médica protegida

Usted tiene los siguientes derechos en relación a su IMP que nosotros conservamos:

Derecho a inspeccionar y copiar

Tiene derecho inspeccionar y copiar su IMP que podría ser utilizada para tomar decisiones sobre usted. Para inspeccionar y copiar su IMP, tiene que enviar su petición por escrito a: Health Plan of Nevada, Customer Response and Resolution Department, P O Box 15645, Las Vegas, NV 89114-5645. Se le proporcionará el expediente en un plazo de 30 días de la fecha en que lo solicite. Los miembros pueden obtener una copia gratis de sus IMP. Podríamos negar su solicitud de inspeccionar y copiar su IMP en ciertas circunstancias limitadas. Si se le niega acceso a su IMP, puede solicitar una reconsideración de la denegación.

Derecho a enmendar

Si cree que la IMP que tenemos sobre usted es incorrecta o está incompleta, puede pedirnos que la enmendemos. Tiene derecho de solicitar una enmienda siempre y cuando nosotros conservemos la información o sea conservada para nosotros. La solicitud de la enmienda debe ser enviada por escrito a: Health Plan of Nevada, Customer Response and Resolution Department, P O Box 15645, Las Vegas, NV 89114-5645. Además, tiene que proporcionar razones que respaldan su petición. Podríamos negar su petición de una enmienda si no la solicita por escrito o si no incluye las razones que respaldan su petición. Además, podría proteger su petición si nos pide que enmendemos información que:

- no es parte de su IMP que nosotros conservamos
- no fue creada por nosotros, a menos que la persona o entidad que la creó ya no esté
- disponible para hacer la enmienda
- no es parte de la información que usted tiene permitido inspeccionar o copiar o
- está correcta y completa.

Derecho a una lista de las revelaciones que se han hecho

Tiene derecho a solicitar una lista de las revelaciones que se han hecho de su IMP para fines que no son tratamiento, pago u operaciones de atención de la salud. Tenemos 60 días para responder a su petición escrita de una lista de las revelaciones. En ciertas circunstancias podríamos tardarnos otros 30 días adicionales (lo que nos da un total de 90 días para responder). Para poder tomar los 30 días adicionales debemos notificárselo dentro del plazo original de 60 días. La lista de las revelaciones debe solicitarse por escrito a: Health Plan of Nevada, Customer Response and Resolution Department, P O Box 15645, Las Vegas, NV 89114-5645.

Su petición debe indicar el periodo de tiempo, el cual no puede ser superior a seis años y no puede incluir fechas anteriores al mes de abril de 2003. La primera lista que solicite en un periodo de 12 meses se proporcionará sin cargo. Si solicita otras listas en el mismo periodo de 12 meses, podríamos cobrarle el costo de proporcionarlas. Le informaremos sobre el costo y usted puede elegir retirar su petición o cambiar su petición antes de incurrir en cualquier costo.

Derecho a solicitar restricciones

Tiene derecho a solicitar una restricción o limitación sobre la IMP que utilizamos o revelamos sobre usted para tratamiento, pago u operaciones de atención de la salud. También tiene el derecho de solicitar un límite de la IMP que revelamos sobre usted a alguien que participa en su atención o el pago de su atención, por ejemplo un miembro de la familia o una amistad. Por ejemplo, usted podía pedir que no utilizemos o revelemos información sobre una cirugía que tuvo. Nosotros no tenemos que estar de acuerdo con su petición.

Las peticiones de restricciones deben solicitarse por escrito a: Health Plan of Nevada, Customer Response and Resolution Department, P O Box 15645, Las Vegas, NV 89114-5645. En su petición tiene que informarnos lo siguiente:

- qué información quiere que limitemos
- si quiere que limitemos nuestro uso, revelación o ambos y
- a quien quiere que se apliquen esos límites, por ejemplo quizás quiera que esos límites de revelación de su IMP se apliquen a su cónyuge.

Derecho de solicitar comunicaciones confidenciales

Tiene el derecho de solicitar que nuestras comunicaciones con usted sobre su IMP se lleven a cabo de cierta manera o en un cierto lugar. Por ejemplo, podría pedirnos que solamente nos pongamos en contacto con usted en el trabajo.

(continúa en la siguiente pág.)

Información Médica Protegida (IMP)

Las peticiones de comunicaciones confidenciales deben solicitarse por escrito a: Health Plan of Nevada, Customer Response and Resolution Department, P O Box 15645, Las Vegas, NV 89114-5645. Podríamos preguntarle la razón de su petición: Su petición tiene que especificar cómo y dónde quiere que nos pongamos en contacto con usted. Nosotros no tenemos que estar de acuerdo con su petición.

Derecho a una copia impresa de este aviso

Tiene derecho a una copia impresa de este aviso. Puede pedirnos que le demos una copia de este aviso en cualquier momento. Aunque se haya acordado recibir este aviso de manera electrónica (por correo electrónico), aún tiene derecho a una copia impresa. Puede obtener una copia de este aviso en nuestro sitio web:

www.healthplanofnevada.com. Para obtener una copia impresa de este aviso, comuníquese con Servicios a los Miembros al (702) 242-7300 o al 1-800-777- 1840. Los miembros de Senior Dimensions pueden llamarnos al (702) 242-7301 o al 1-800-650-6232. (TDD/TTY (702) 242-9214 o al (800) 349-3538), de lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m.

Cambios a este aviso

Nos reservamos el derecho de cambiar este aviso. Nos reservamos el derecho de hacer que el aviso enmendado o cambiado tenga vigencia para la IMP que ya tenemos sobre usted al igual que la IMP que recibamos en el futuro. Publicaremos una copia del aviso actual en el sitio web de Plan. El aviso contendrá la fecha de vigencia en el extremo superior derecho de la primera página.

Quejas

Si cree que se han violado sus derechos a la privacidad, puede presentar una queja ante nosotros o ante el Secretario del Departamento de Salud y Servicios Humanos (Secretary of the Department of Health and Human Services). Para presentarnos una queja, comuníquese a Health Plan of Nevada, Customer Response and Resolution Department, P O Box 15645, Las Vegas, NV 89114-5645. Todas las quejas tienen que ser por escrito. No será sancionado por presentar una queja.

Otros usos de información médica protegida

Cualquier otro uso y revelación de IMP que no esté cubierto en este aviso o por las leyes que se aplican a nosotros solamente se harán con su autorización por escrito. Si nos autoriza utilizar o revelar su IMP, puede revocar esa autorización por escrito en cualquier momento. Si revoca su autorización, ya no podremos usar o divulgar su IMP por la razón cubierta por su autorización escrita. Entiende que nosotros no podemos hacer nada en cuanto a las revelaciones que ya hayamos hecho con su autorización y que tenemos la obligación de guardar cierta información en nuestros archivos aunque usted se retire de nuestro plan de salud.

Fraude, desperdicio y abuso

Fraude es mentir con el conocimiento de que una mentira podría beneficiar a alguien. Las prácticas de desperdicio y abuso que producen costos innecesarios para los programas de salud o pago de servicios que no son médicamente necesarios. HPN pone todo de sí para identificar, impedir e investigar las situaciones de fraude, desperdicio y abuso. También es su responsabilidad avisarnos si observa fraude, desperdicio y abuso. Por favor llame a nuestra línea de Ética al 1-800-455-4521 si sabe de lo siguiente:

- Falsificación de reclamaciones/citas
- Alteración de reclamaciones
- Duplicación de las facturas
- Facturación de servicios que no se proporcionaron
- Denegación a acceso a servicios/beneficios
- No remitir a servicios necesarios
- Fraude sobre los requisitos de afiliación
- Abuso físico
- Abuso mental
- Abuso emocional
- Negligencia
- No reportar responsabilidad de terceros
- Representación falsa de la condición médica
- Otros tipos de fraude, desperdicio o abuso

También puede enviar correspondencia a: Health Plan of Nevada, P.O. Box 15645, Las Vegas, NV 89114-5645
Atten: Compliance Officer, 2724-2,

Qué hacer si tiene una apelación o una queja

Cómo puede ayudarle el Departamento de Servicios a los Miembros

Llame y converse con un representante de Servicios a los Miembros siempre que tenga algún problema con HPN o alguno de sus médicos, dentistas, proveedores o servicios. Los números telefónicos son:

702-242-7317 en el área de Las Vegas
1-800-962-8074 fuera del área de Las Vegas

Nuestros representantes de Servicios a los Miembros están aquí para ayudarle. Ellos escucharán sus quejas y harán todo lo posible por resolver sus problemas. Si después de eso piensa que el problema no se resolvió, es posible que tenga el derecho a presentar una apelación o queja.

Apelaciones

Tiene el derecho de solicitar una apelación dentro de los 90 días después de haber recibido un aviso sobre cualquiera de los asuntos siguientes:

- Se le negaron o limitaron los servicios solicitados
- Los servicios que había estado recibiendo su hijo se redujeron, suspendieron o discontinuaron
- Se le negó una parte o el total del pago por un servicio que su hijo recibió
- No se contestó oportunamente a una solicitud de servicios
- HPN no resolvió su queja o apelación oportunamente

Se pueden presentar dos tipos de apelaciones:

Estándar (30 días) – Puede solicitar una apelación estándar. Le enviaremos una carta informándole que recibimos su apelación dentro de **tres días calendario**. Debemos darle una decisión por escrito a más tardar 30 días después del recibo de su apelación. (Podríamos prorrogarlo hasta por 14 días si usted solicita una ampliación, o si es que nosotros requerimos más información y la ampliación le beneficia).

Acelerada (revisión en 72 horas) – usted podría solicitar una apelación acelerada si es que su médico cree que su salud se vería afectada gravemente por una espera demasiado larga con el fin de obtener una decisión, y además está dispuesto a sustanciar la petición.

Nosotros estamos obligados a decidir una apelación acelerada en no más de 72 horas, **tres días laborales** después de recibir su apelación. (Podríamos prorrogarlo hasta 14 días más si usted solicita una extensión, o si nosotros solicitamos una extensión del estado para obtener más información y la extensión le beneficia a usted). Siempre que nos sea posible, nosotros le daremos a conocer la decisión por teléfono. Si nos es imposible ponernos en contacto con usted, recibirá una notificación por escrito dentro de los dos días siguientes a la toma de la decisión.

Si decidimos que su solicitud de una apelación acelerada no cumple con los criterios, la convertiremos en una apelación normal. Siempre que sea posible, le informaremos verbalmente y le enviamos la notificación por escrito dentro de dos días calendario.

Si cualquier médico solicita una apelación acelerada en su nombre o respalda el hecho de haberla solicitado, y el médico nos indica que la espera de 30 días podría dañar gravemente la salud de su hijo, automáticamente se aceptará como una apelación acelerada.

¿Qué debo incluir con mi apelación?

Usted deberá incluir el nombre de su hijo, su dirección, número de ID de miembro, razones de la apelación y cualquier prueba que desee adjuntar. Usted podría enviarnos expedientes médicos, cartas de algún médico o cualquier otra información que justifique el porqué debemos proporcionarle el servicio. Llame a su médico si necesita esta información para ayudarle en su apelación. Usted puede enviarnos la información o presentarla personalmente si lo desea o podría autorizar a otra persona adulta para que lo haga en su nombre.

(continúa en la siguiente pág.)

Apelaciones - continuación

Cómo presentar una Apelación estándar: Usted o su representante autorizado deberán enviar por correo o entregar personalmente su apelación a la dirección que aparece a continuación:

Health Plan of Nevada, Inc.
2720 N. Tenaya Way
P.O. Box 15645
Las Vegas, NV 89114-5645

Las apelaciones estándar pueden ser presentadas llamando a nuestro Departamento de Servicios a los Miembros al **702-242-7317** o al **1-800-962-8074**, pero deberá confirmarse inmediatamente con una solicitud de apelación por escrito y debidamente firmada.

Cómo presentar una apelación acelerada: Usted o el médico de su hijo actuando en su nombre, o su representante autorizado deben comunicarse con nosotros por teléfono o por fax:

No. de fax: **702-242-6462**
No. de teléfono: **702-242-7317**
Teléfono sin costo: **1-800-962-8074**
TTY/TDD: **702-242-9214**
TTY/TDD: **1-800-349-3538**

Audiencia imparcial del estado: Si sigue en desacuerdo con nuestra decisión, después de haberse completado todas las apelaciones de HPN, usted podría solicitar una Audiencia imparcial del estado al **1-775-684-3604** o en 1100 East William Street, Suite 204, Carson City, NV 89701. Usted deberá solicitar esta audiencia dentro de 90 días de haber recibido la Notificación de apelación final de HPN. También puede solicitar una Audiencia imparcial del estado si nosotros no llegamos a una decisión oportunamente. Es decir, dentro de los plazos descritos en esta sección.

Si necesita información o ayuda, llame a la Oficina estatal de Medicaid, en:

Las Vegas: **702-486-3000** extensión **43604** o
1-800-992-0900, extensión **43604**
Carson City: **1-775-684-3604**

Si necesita ayuda legal, llame al Programa de Servicios Jurídicos (Legal Services Program) al **702-386-1070** en el condado de Clark o llame al **775-329-2727** en el condado de Washoe.

Si necesita información o ayuda, llámenos al:

No. de teléfono: **702-242-7317** Teléfono sin costo: **1-800-962-8074**
TTY/TDD: **702-242-9214** TTY/TTD: **1-800-349-3538**

Nosotros podemos ayudarle durante el proceso de quejas y apelaciones. Contamos con servicios de interpretación. Abierto de **8:00 a.m. a 5:00 p.m., de lunes a viernes**. Usted tiene el derecho de revisar el expediente de su caso, incluidos los expedientes médicos y otros documentos usados durante el proceso de apelación.

Continuación de los beneficios: Si usted ha presentado una apelación, podrá solicitar que sus beneficios continúen en vigor mientras se considera su apelación. Usted deberá solicitarlo **en un plazo de 10 días** de la fecha de la carta que HPN le haya enviado sobre la reducción, suspensión o discontinuación de los servicios que está recibiendo, si es que aún se encuentran dentro del plazo de autorización. Si se continúan los servicios y cualquiera de los servicios solicitados es denegado todavía después de la apelación, usted se podría encontrar en la situación de tener que rembolsar a HPN por esos servicios.

Quejas

Usted tiene derecho a presentar una **queja o denuncia** si tiene un problema con:

- Los servicios que recibió a través de HPN
- La atención o servicios que recibió de uno de nuestros médicos u otros proveedores de servicios de salud
- Deberá presentar su queja en un plazo de 90 días
- Puede presentar su queja de una de dos formas:
 - Llámenos al **702-242-7317** o al **1-800-962-8074**, o bien

(continúa en la siguiente pág.)

Quejas - *continuación*

- Por escrito a: Health Plan of Nevada
PO Box 15645
Las Vegas, NV 89114

Tomamos su queja o denuncia seriamente y trataremos de resolverla a su entera satisfacción. Si necesita ayuda con el fin de presentar una queja, llame a nuestro Departamento de Servicios a los Miembros al **702-242-7317** o al **1-800-962-8074**. Lo ayudaremos con todo gusto. También contamos con servicios de interpretación oral. Una vez que hayamos recibido su queja ocurrirá lo siguiente:

- En un plazo de **3 días calendario** recibirá una carta nuestra estableciendo que hemos recibido su queja. Nuestro personal también podrá comunicarse con usted con el fin de asegurarse de haber comprendido la situación.
- **En un plazo de 90 días** del día en que recibamos su queja, le enviaremos una carta comunicándole el resultado. Nosotros podríamos prorrogar este plazo hasta por 14 días calendario si necesitamos información adicional y la extensión le va a beneficiar a usted.

Si ya no quiere que su hijo sea miembro del programa Nevada Check Up de HPN

Comenzando Octubre 1, 2009 a los miembros se les requiera permanecer en su plan de salud a menos que puedan probar que hay una buena causa para cambiar de plan. A los miembros se les permitira cambiar de plan una vez por ano, por cualquier razon, durante el periodo de "inscripción abierta".

Después de este periodo de 60 dias, los miembros estaran "atados" a su plan de salud. Los miembros pueden presentar una petición para cancelar su plan. El plan de salud determinara si hay una "buena cuasa" para cambiar de plan. Por favor envíe su petición para cancelar a HPN Enrollment, P.O. Box 15645, Las Vegas, NV 89114-5645. Incluya la siguiente informaron con su solicitud:

- Nombre completo del miembro
- Nombre completo del jefe de familia
- Número de Medicaid del miembro
- Fecha de nacimiento del miembro
- Número de Seguro Social del miembro
- Nombre completo del jefe de familia
- Numero de Medicaid del jefe de familia
- Numero de Seguro Social del jefe de familia
- Fecha de nacimiento del jefe de familia
- Información de contacto actual
 - Dirección
 - Numero de Teléfono

Si su petición para cambiar de plan es aprobada, usted recibirá una notificación de HPN. El plan su hijo será cancelado no mas tardar del primer día del siguiente mes posterior a su petición.

Esperamos que quiera quedarse con el plan Nevada Check Up de HPN mientras califique para el programa y que nos informe cómo podemos servirle mejor.

Si su hijo ya no es miembro de Nevada Check Up

Su hijo deberá ser miembro de Nevada Check Up para poder afiliarse al plan Nevada Check Up de HPN. Si su hijo llegara a perder su cobertura, la oficina de Nevada Check Up nos lo informaría. Los pagos de las primas deberán efectuarse el primer día de cada trimestre, 1º de enero, 1º de abril, 1º de julio y 1º de octubre. Si no paga la prima trimestral, perderá la cobertura del seguro bajo Nevada Check Up.

Si su hijo llegara a perder su cobertura de Nevada Check Up por un lapso de tiempo reducido y luego regresa a Nevada Check Up durante el mismo año, nuevamente será miembro de HPN a menos que usted elija otro plan de cobertura médica para su hijo.

Recuerde:
**Lleve la tarjeta de Nevada Check Up de su hijo
siempre que reciba servicios médicos.**

Health Plan of Nevada, Inc.
PO Box 16545
Las Vegas, NV 89114-5645
www.hpnmedicaidnvcheckup.com

Formulario No. 21.NV.97.038R1