

## Nurse Advice Line

*A new place to turn when you need help with healthcare decisions*

Health Partners members now have another source for help with their health – our Nurse Advice Line. With this new benefit, advice from a registered nurse is always just a quick phone call away.

### How can Nurse Advice Line help?

Have you ever had a sudden health problem, and not been sure about what to do? Maybe it didn't seem serious enough to see your primary care provider (PCP), but you didn't want to ignore it either.

Or maybe your child had a high fever in the middle of the night? And you weren't sure whether you should give her a fever reducer, or call her PCP, or head for the emergency room.

Now you have help in situations like these. 24 hours a day, every day. Just call our Nurse Advice Line.

### What is Nurse Advice Line?

Nurse Advice Line is a phone service that puts you in touch with highly trained RNs – nurses with an average of 19 years of experience. Nurses who have had special classroom and computer-based education to prepare them to answer your questions when you call.

Nurse Advice Line nurses are supported by a computer “knowledge base” of over 5,500 topics covering health conditions, medical tests and procedures, and medications. And the Nurse Advice Line service has been approved by URAC, a national organization that checks the quality of healthcare centers.

### What happens when I call?

When you call our Nurse Advice Line, you'll get a quick answer. Most calls are answered in less than half a minute. You'll be asked for your name and Health Partners member number (it's on your ID card) to confirm your eligibility as a Health Partners member.

Then you'll be asked briefly why you're calling. In most cases, urgent calls are put through to a nurse right away. If your call is less urgent, or you're just calling for health information, a Nurse Advice Line nurse will call you back. Return phone calls are usually made within half an hour.

### What will Nurse Advice Line nurses tell you?

If you're calling because of a health problem, the nurse will ask about your symptoms and health history. Then the nurse will help you decide what to do. The nurse may:

- Give you tips to care for the problem yourself
- Suggest that you call your doctor
- Tell you to go to an Emergency Room (ER), or call 9-1-1

You can also call for general health information. The nurse will help you learn more about the health issue, treatment or medication that you call about.

Please keep in mind that you should always talk with your PCP about all your health concerns. And you can call your Health Partners PCP at any time for urgent health issues. **If your concern is life threatening or you need medical help right away, don't use the Nurse Advice Line – call 9-1-1 or go to the nearest ER.**

### Where do I call?

To reach our Nurse Advice Line, call 1-866-825-6717 toll-free. Remember that Nurse Advice Line nurses are ready to help you around-the-clock.

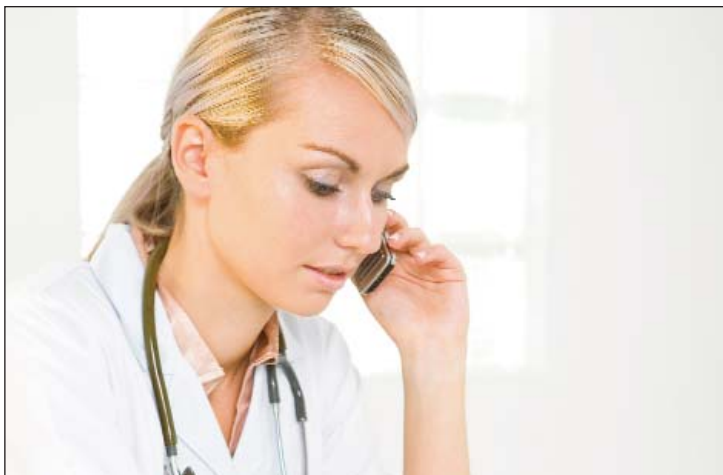
---

For help, call our Nurse Advice Line anytime at its new toll-free number: 1-866-825-6717

---



*In Wellness and Health, Partners for Life.*



## Línea de Asesoramiento de Enfermería

### **Un nuevo lugar donde acudir cuando necesita ayuda para tomar decisiones sobre la atención médica**

Los miembros de Health Partners ahora tienen otra fuente de ayuda para su salud, nuestra Línea de Asesoramiento de Enfermería. Con este nuevo beneficio, el consejo de una enfermera registrada está siempre a tan sólo un llamado telefónico de distancia.

### **¿Qué ayuda puede brindar la Línea de Asesoramiento de Enfermería?**

¿Alguna vez ha tenido algún problema de salud repentino y no ha sabido qué hacer? Tal vez no parecía ser lo suficientemente grave como para consultar con un proveedor de atención primaria (PCP), pero tampoco quería pasarlo por alto.

¿O quizás su hijo tuvo fiebre alta a mitad de la noche? Y no está seguro si debe administrarle un antifebril, llamar a su PCP o recurrir a la sala de emergencias.

Ahora cuenta con ayuda para este tipo de situaciones. Las 24 horas del día, todos los días. Simplemente llame a nuestra Línea de asesoramiento de enfermería.

### **¿Qué es la Línea de Asesoramiento de Enfermería?**

La Línea de asesoramiento de enfermería es un servicio telefónico que lo comunica con enfermeras matriculadas (RN) altamente capacitadas, enfermeras con un promedio de 19 años de experiencia. Las enfermeras han recibido una educación especial de modalidad presencial y virtual que las ha preparado para responder sus preguntas cuando usted llame.

Las enfermeras de la Línea de Asesoramiento de Enfermería están respaldadas por una “base de datos” informático con más de 5,500 temas que incluyen afecciones médicas, exámenes y procedimientos médicos, y medicamentos. La URAC, una organización nacional que controla la calidad de los centros de atención médica, ha aprobado el servicio de la Línea de Asesoramiento de Enfermería.

### **¿Qué sucederá cuando llame?**

Cuando usted llame a nuestra Línea de Asesoramiento de Enfermería, obtendrá una respuesta rápidamente. La mayoría de las llamadas son atendidas en menos de 30 segundos. Se le preguntará el nombre y su número de miembro de Health Partners (está en su tarjeta de identificación) para confirmar su elegibilidad como miembro de Health Partners.

Luego, se le preguntará brevemente el motivo de su llamada. En la mayoría de los casos, las llamadas urgentes son transferidas inmediatamente a una enfermera. Si su llamada no es tan urgente o si sólo llama para obtener información médica, una enfermera de la Línea de Asesoramiento de Enfermería lo volverá a llamar. Estas llamadas se realizan generalmente dentro de la media hora posterior.

### **¿Qué le dirán las enfermeras de la Línea de Asesoramiento de Enfermería?**

Si usted llama por un problema de salud, la enfermera le realizará preguntas sobre los síntomas y su historia médica. Luego, la enfermera lo ayudará a decidir qué hacer. La enfermera puede:

- Darle consejos para que atienda el problema usted solo
- Sugerirle que llame a su médico
- Indicarle que vaya a una sala de emergencia (ER) o que llame al 9-1-1

También puede llamar para obtener información médica general. La enfermera lo ayudará a obtener más información sobre el problema de salud, tratamiento o medicamento por el cual llama.

Tenga en cuenta que siempre debe consultar con su PCP todas sus inquietudes relacionadas con la salud. Puede llamar a su PCP de Health Partners en cualquier momento para realizar consultas sobre problemas de salud urgentes. **Si su inquietud pone en riesgo la vida o si necesita ayuda médica inmediatamente, no utilice la Línea de Asesoramiento de Enfermería, llame al 9-1-1 o vaya a la sala de emergencia más cercana.**

### **¿A dónde llamo?**

Para comunicarse con nuestra Línea de Asesoramiento de Enfermería, llame al número gratuito 1-866-825-6717. Recuerde que las enfermeras de la Línea de Asesoramiento de Enfermería están listas para ayudarlo durante todo el día.

---

**Para obtener ayuda, comuníquese con nuestra Línea de Asesoramiento de Enfermería llamando al nuevo número sin cargo al 1-866-825-6717.**

---



*En el Bienestar y en la Salud, Socios de por Vida.*