

# 10

**MANERAS**  
de ayudarle  
a aprovechar  
al máximo su  
atención médica



Your Extended Family.

**Molina Healthcare de California desea que usted cuente con las respuestas a las preguntas más frecuentes sobre la atención médica. Use este folleto como guía para ayudarle a obtener la atención médica y el apoyo que necesita.**

Si usted necesita esta información en otro idioma, en letras grande, Braille, o en audio por favor de comunicarse con Molina al Departamento de Servicios al miembro al numero 1-888-665-4621 (TTY/TDD 1-800-479-3310) o llamando al numero 711 para los servicios de California Relay.

# 1

## 1. ¿Cómo puedo recibir atención médica cuando la necesito?

**Molina Healthcare desea ayudar a cada uno de sus miembros a tener un hogar médico. Tener un hogar médico significa:**

- Tener un médico de cabecera o un lugar donde recibir atención médica.
- Poder comunicarse por teléfono con su médico para recibir consejo.
- Recibir atención médica de urgencia cuando la necesite durante la noche o los fines de semana.
- Saber que se harán todos los esfuerzos para satisfacer sus necesidades oportunamente.

Si usted no tiene un hogar médico con un médico de atención primaria/un médico personal, llame al Departamento de Servicio al miembro de Molina al **1-888-665-4621** (TTY/TDD **1-800-479-3310** para las personas con impedimentos auditivos) y le ayudaremos a elegir uno.



# 2

## **2. ¿Cómo recibo atención médica rápidamente cuando el consultorio de mi médico está cerrado?**

**Molina Healthcare cuenta con la Línea de enfermería para consejos atendida las 24 horas y de Centros de atención de urgencias. Si usted tiene un problema de salud y el consultorio de su médico está cerrado, no tiene que esperar por horas en una sala de emergencias.**

Llame las 24 horas al día, a la Línea de enfermería para consejos al: **1-866-648-3537** o al TTY/TDD **1-866-735-2929** (para las personas con impedimentos auditivos). Nuestros enfermeros le dirán cómo manejar sus problemas de salud. También pueden indicarle que vaya a un Centro de atención de urgencia si hay uno disponible cerca de usted.



**Los Centros de atención de urgencia de Molina Healthcare puede ayudarle con los problemas de salud menores como, por ejemplo:**

- cortes y quemaduras menores
- resfriados, dolores de garganta y oído
- molestias estomacales
- gripe o síntomas virales
- torcedura o hinchazón

Ubicados cerca de su hogar, los centros están abiertos de noche y durante los fines de semana y no es necesario tener una cita. Siempre es conveniente llamar antes de ir para saber si se acepta su tarjeta de Molina. **Si cree que está en una situación de emergencia, llame al 911 o vaya a la Sala de emergencias o al hospital más cercano.**

### 3. ¿Existe alguien que pueda ayudarme a manejar mis asuntos de salud?

**Para recibir ayuda con el asma o La diabetes, llame al Departamento de Educación sobre la Salud de Molina al (1-800-526-8196, extensión 127532):**

- El programa “Breathe with Ease” (Respire con Facilidad) para el asma le enseña qué cosas pueden desencadenar un ataque de asma y cómo controlarlas. También aprenderá sobre los signos de advertencia de los episodios del asma (ataques), cómo usar los medicamentos correctamente ¡y mucho más!
- El programa “Healthy Living with Diabetes” (Vivir Saludable con Diabetes) le enseña sobre el cuidado de sí mismo para la diabetes. Usted aprenderá cómo planificar las comidas, el ejercicio, los medicamentos para la diabetes y muchas otras cosas que necesita saber.





**Si usted tiene necesidades de atención médica muy complejas, llame al Programa de mantenimiento de los casos complejos de Molina Healthcare (CCM, por sus siglas en inglés) al 1-800-526-8196, extensión 127604:**

- Este programa es para los miembros con múltiples condiciones médicas que requieren una atención especial. El programa CCM le ayudará a manejar y mejorar su atención médica.
- Si su hijo tiene necesidades médicas complejas, pregúntele a su médico sobre California Children's Services (CCS) (El programa de Servicios para los niños de California). Este programa estatal puede ayudar a su hijo con determinadas necesidades, limitaciones físicas o problemas de salud crónicos.

# 4



## 4. ¿Quién puede ayudarme a dejar de fumar o perder peso?

El Departamento de Educación sobre la salud de Molina, 1-800-526-8196, extensión 127532 ofrece programas para dejar de fumar y perder peso:

- El programa **“Stop Smoking” (Pare de Fumar)** es para los fumadores que realmente desean abandonar el hábito de fumar. Si usted cumple con los requisitos de este programa, ¡puede recibir chicle de mascar o parches de nicotina u otros medicamentos para ayudarlo a dejar de fumar!
- El programa **“Weight Control” (De Mantenimiento de Peso)** le enseñará hábitos saludables para ayudarlo a perder peso.
- Si usted tiene una pregunta breve sobre su dieta, comuníquese con nuestro dietista registrado (experto en nutrición). Puede hacerlo si visita la sección Health & Wellness (Salud y bienestar) del sitio Web de Molina ([www.molinahealthcare.com](http://www.molinahealthcare.com)) y hace clic en el vínculo **“Ask the RD” (Pregúntele al Dietista Registrado)**.

## 5. ¿Quién puede responder a mis preguntas sobre el embarazo?

**Si usted está embarazada, llame al Programa de Motherhood Matters (Temas de Madres) para el embarazo al 1-877-665-4628 para que podamos:**

- Trabajar con usted y su médico para asegurarnos de que usted reciba una buena atención.
- Ayudarle a usted y su familia aprender cómo manejar su embarazo.
- Evaluar si hay riesgos para usted y su bebé.

Los miembros con alto riesgo recibirán apoyo y asesoramiento de nuestros enfermeros. Nuestro objetivo es que usted tenga un bebé saludable.

5



## 6. ¿Cómo trabaja Molina con mi médico?

A veces, su médico puede pedir un examen o tratamiento especial para usted o su hijo. Nuestro equipo de médicos, enfermeros y coordinadores recibirá la solicitud dentro de los 5 días hábiles. Las solicitudes urgentes de su médico serán procesadas dentro de las 72 horas.

**Por favor, llame a su médico para conocer el estado de su solicitud. Usted también puede llamar a línea de Servicio al miembro al 1-888-665-4621 (TTY/TDD 800-479-3310) para conocer el estado de su solicitud.**



Molina no remunera a los médicos por no dar remisiones ni los sanciona por otorgarlas. No damos bonificaciones ni otros obsequios monetarios que les pudieran incentivar a que le ofrezcan menos atención médica de la que usted necesita.

Recuerde que su médico primario puede remitirle a un especialista contratado sin pedir una aprobación de Molina Healthcare.

Existen algunas excepciones, por lo tanto, llame a la línea de Servicio al miembro para más información.



6





# 7

## 7. ¿Qué puedo hacer si no estoy conforme con mi atención médica?

Queremos escuchar su opinión. Es posible que usted no esté siempre satisfecho con su atención médica. Deseamos ayudarle a resolver las inquietudes que usted pudiera tener. Puede presentar una queja (queja formal) personalmente o escribir a:

**Molina Healthcare**  
**Member Services Department**  
Grievance & Appeals Unit  
200 OceanGate, Suite 100  
Long Beach, California 90802



**También puede llamarnos al**  
1-888-665-4621 (TTY/TDD 1-800-479-  
3310) o enviar un fax al 1-562-499-6177.

**Además hay formularios de quejas  
disponibles en En el sitio Web de  
Molina:**  
[www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com).

Usted recibirá una carta dentro de los 5 días para confirmar que hemos recibido su queja. Dentro de los 30 días atenderemos su inquietud, hablaremos con su equipo de salud si fuera necesario y le notificaremos a usted con respecto a las acciones tomadas.



8

## **8. ¿Cómo puedo obtener información sobre los medicamentos aprobados de Molina?**

**En el sitio Web de Molina:**  
**[www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)**

**Usted puede ver una lista de los medicamentos cubiertos (llamada formulario de medicamentos):**

- En el sitio Web: 1) haga clic en “Members” (Miembros), 2) seleccione California, 3) en el extremo superior derecho del sitio haga clic en “En Español”.
- Haga clic en el vínculo del formulario de medicamentos para ver una lista de los medicamentos. Para una copia, también puede llamar al Departamento de servicios a el miembro al **1-888-665-4621 (TTY/TDD 1-800-479-3310)**.
- Si usted no ve alguno de sus medicamentos en la lista, por favor, pregúntele a su médico que le recete uno similar del formulario.

## 9. ¿Quién puede ayudarme a hablar con mi médico?

**Es posible que usted necesite ayuda para hablar con su médico si habla otro idioma que no es el inglés (o lenguaje de señas). Molina puede ayudarle por medio de un intérprete que le acompañe a sus visitas al médico.**

Por favor, no utilice a un miembro de la familia o amigo para que sea su intérprete. Es posible que no esté capacitado para hacerlo y no lo haga correctamente. Deseamos tener la certeza de que usted recibe una buena atención médica. Pídale a su médico que solicite un intérprete para usted. También puede llamar a el departamento de Servicios al miembro de Molina al **1-888-665-4621 (TTY/TDD 1-800-479-3310)** si necesita ayuda para obtener servicios de interpretación.

9





## 10. ¿Puede Molina ayudarme a ir al consultorio de mi médico?

Si usted necesita transporte que no es de emergencia para ir a una cita con un médico de Molina, podemos ayudarle. Por favor, presente la solicitud al Departamento de Servicios al miembro de Molina al **1-888-665-4621 (TTY/TDD 1-800-479-3310)** de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m al menos 72 horas antes de la fecha de la cita.

*Molina Healthcare de California ofrece estas herramientas y servicios para brindarle la mejor atención médica posible. Estamos aquí para apoyarle en cada paso del camino.*



**Guarde esta tarjeta en su billetera.**

**Números importantes de Molina**

**Departamento de servicios al miembro**

1-888-665-4621 (TTY/TDD 1-800-479-3310)

**Línea de consejos de enfermería**

1-866-648-3537 (TTY/TDD 1-866-735-2929)

**Departamento de educación para la salud**

1-800-526-8196, ext. 127532

**Mantenimiento de casos complejos**

1-800-526-8196, ext. 127604

**Motherhood Matters**

1-877-665-4628

**Sitio Web de Molina Healthcare**

[www.molinahealthcare.com](http://www.molinahealthcare.com)



**Your Extended Family.**