

# Bienvenida a la familia de Molina.



**Programa AIM** 1º de julio de 2009 al 30 de junio de 2010  
Evidencia de cobertura y Formulario  
de divulgación combinados

Condado de San Diego



**Estás en familia.**



Estimada Paciente de AIM:

¡Felicitaciones, está esperando un bebé! Nos complace que haya elegido a Molina Healthcare de California para usted y su bebé. Nos comprometemos a brindarle atención médica de la más alta calidad puntualmente, y de manera profesional y comprensiva. ¡Su salud y satisfacción son muy importantes para nosotros!

Le adjuntamos información sobre su cobertura. Lea estos materiales cuidadosamente ya que contienen información importante sobre sus beneficios.

Esperamos que ya haya seleccionado un obstetra/ginecólogo (OB/GIN) para su atención de obstetricia. Si todavía no conoce a su OB/GIN, haga una cita lo antes posible. Él/ella armará su historial médico, le hará un examen médico completo y la ayudará a elegir un hospital para el parto.

Como nuestra finalidad es que usted se mantenga sana durante su embarazo, también le hemos asignado un Médico de atención primaria (PCP, por sus siglas en inglés) o Médico personal. Su nombre y número de teléfono están impresos en la tarjeta de identificación de Paciente que recibirá por separado. Su PCP coordinará cualquier servicio de atención médica que necesite no relacionados con su embarazo. Puede llamar a su PCP para todas sus necesidades de atención médica durante las 24 horas del día.

Nuestro Departamento de servicios a los pacientes está aquí para responder cualquier pregunta que tenga. Llámenos, sin costo, al **1 (888) 665-4621**, de lunes a viernes, de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. Podemos ayudarla con muchas cosas, como:

- Responder a cualquier pregunta sobre su plan de salud.
- Brindarle información sobre todos los programas disponibles de educación para la salud, como los programas para el parto, el cuidado de los hijos, dar de mamar, dejar de fumar y mucho más.
- Cambiar de PCP directamente por teléfono.
- Solicitar copias extras de los materiales para los pacientes.
- Y mucho, mucho más.

Usted tiene acceso a TeleSalud (una línea de enfermería para consejos) las 24 horas del día para recibir consejo médico inmediato. Sólo tiene que llamar a TeleSalud (una línea de enfermería para consejos) al 1-800-357-0163 o al Departamento de servicios a los pacientes y pedir hablar con una enfermera. También tiene acceso a los servicios de un intérprete las 24 horas, llame al Departamento de servicios a los pacientes al 1 (888) 665-4621.

Molina Healthcare de California les desea buena salud a usted y su bebé.

Atentamente.

Hilario Wilson,  
Director del Departamento de servicios a los pacientes



## SU PRIVACIDAD

Estimada Paciente de Molina Healthcare:

Su privacidad es importante para nosotros. La respetamos y protegemos. Molina utiliza y comparte la información que usted le brinda para ofrecerle beneficios de salud. Molina desea comunicarle cómo utiliza o comparte esa información.

PHI significa en inglés *información protegida sobre la salud*. Abarca toda la información relacionada con la salud, como su nombre, número de paciente u otros datos de identificación, que Molina utiliza o comparte.

### ¿Por qué Molina utiliza o comparte su información protegida sobre la salud (PHI)?

- Para brindarle su tratamiento
- Para pagar su atención médica
- Para controlar la calidad de la atención que recibe
- Para informarle sobre las opciones de atención disponibles
- Para administrar nuestro plan de salud
- Para compartir la PHI según lo exija o permita la ley

### ¿Cuáles son sus derechos de privacidad?

- Ver su información protegida sobre la salud (PHI)
- Obtener una copia de esta información
- Corregirla
- Solicitarnos que no utilicemos o compartamos su información protegida sobre la salud (PHI) en determinadas circunstancias

### ¿Qué obligaciones tiene Molina de acuerdo con la ley?

- Mantener la confidencialidad de su información protegida sobre la salud (PHI).
- Ofrecerle información por escrito, como la presente, relacionada con su información protegida sobre la salud (PHI) y nuestras obligaciones y prácticas de privacidad.
- Cumplir con los términos de nuestro Aviso de prácticas de privacidad adjunto.

### ¿Qué puede hacer usted en caso de considerar que sus derechos de privacidad no han sido protegidos?

- Llame o diríjase a Molina Healthcare y presente una queja.
- Presente una queja ante el Departamento de salud y servicios humanos.

No haremos nada en su contra. Las medidas que usted tome no cambiarán en nada la atención médica que recibe.

**La información presentada anteriormente es sólo un resumen. Sírvase leer el Aviso de prácticas de privacidad adjunto. Dicho aviso describe más detalladamente cómo utilizamos y compartimos su información protegida sobre la salud (PHI).**

Será un gusto responder a sus preguntas como paciente de Molina Healthcare.

Puede comunicarse con nuestro Departamento de servicios a los pacientes llamando al 1-888-665-4621 de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m.



**This is not a Bill**

If you need help understanding the enclosed information in your language, please call Molina Healthcare Member Services at 1-888-665-4621.

**Սա Հաշվեգիրք (բիլ) չէ**

Եթե դուք կարիք ունեք հասկանալու ներդրված տեղեկություն մասին ձեր լեզվով, խնդրում ենք հեռաձայնել Molina Healthcare Member Services 1-888-665-4621 հեռախոսահամարով: (Armenian)

**នេះគឺមិនមែនលិខិតទារក្សទេ**

បើសិនជាលោកអ្នកចង់យល់ឲ្យបានច្បាស់លាស់ពីព័ត៌មានដែលមាននៅក្នុងលិខិតនេះជាភាសាកំណើតរបស់លោកអ្នក សូមលោកអ្នកទូរស័ព្ទមកភ្នាក់ងារ Molina Healthcare Member Services លេខ 1-888-665-4621 ។ (Cambodian)

**這不是帳單**

如果您需要用您的母語來解釋附上的資料，請打電話1-888-665-4621給Molina會員服務部。(Chinese)

**هذه ليست فاتورة**

Molina Healthcare إذا احتجت للمساعدة لفهم المعلومات المشمولة ضمناً، رجاء الاتصال بخدمات للأعضاء على الرقم 1-888-665-4621 (Arabic)

**이것은 청구서가 아닙니다**

동봉된 정보를 귀하의 모국어로 이해하기 위해 도움이 필요하다면 1-888-665-4621의 Molina Healthcare 회원 서비스로 전화하십시오. (Korean)

**Это не счет**

Если Вам нужна помощь с переводом на Ваш язык, чтобы понять всю информацию, содержащуюся в пакете документов, пожалуйста, позвоните в отдел обслуживания клиентов компании Molina Healthcare по телефону 1-888-665-4621. (Russian)

**Esta no es una cuenta**

Si necesita ayuda para entender la información adjunta en su idioma, llame a Servicios al Miembro de Molina Healthcare al 1-888-665-4621. (Spanish)

**Hindi ito isang Singil (Bill)**

Kung kailangan ninyo ng tulong para maintindihan sa inyong wika ang kalakip na impormasyon, tumawag po lamang sa Mga Serbisyo sa Miyembro ng Pangangalagang Pangkalusugan ng Molina sa 1-888-665-4621. (Tagalog)

**Đây không phải là Hóa Đơn**

Nếu quý vị cần được giúp để hiểu chi tiết đính kèm bằng ngôn ngữ của quý vị, xin gọi cho Ban Dịch Vụ Thành Viên Molina Healthcare tại số 1-888-665-4621. (Vietnamese)

**Daim no tsis yog ib daim Nqi them**

Yog koj xav tau kev pab ua koj cov lus kom koj totaub txog cov ntawv uas xa tuaj no, thov hu mus rau Molina Healthcare Lub Chaw Pabcuam Tswvcuab ntawm 1-888-665-4621. (Hmong)



AVISO SOBRE LAS PRÁCTICAS  
DE PRIVACIDAD  
MOLINA HEALTHCARE DE CALIFORNIA

**ESTE AVISO DESCRIBE LA MANERA  
EN LA QUE SE UTILIZARÁN Y  
DIVULGARÁN SUS REGISTROS  
MÉDICOS, ASÍ COMO LA FORMA EN  
LA QUE USTED PUEDE ACCEDER A  
ESA INFORMACIÓN. LEA ESTE AVISO  
DETENIDAMENTE.**

Molina Healthcare de California (“Molina” o “nosotros”) utiliza y comparte información protegida sobre la salud sobre usted para brindarle sus beneficios de salud. Utilizamos y compartimos su información para realizar tratamientos, pagos y operaciones de atención médica. Además, utilizamos o compartimos su información por otros motivos, tal como lo permite y requiere la ley. Estamos obligados a mantener la confidencialidad de la información sobre su salud. Contamos con políticas apropiadas para cumplir con la ley. Este aviso entra en vigor el 1° de enero de 2007.

**PHI** significa en inglés *información protegida sobre la salud*. Abarca toda la información relacionada con la salud, como su nombre, número de paciente u otros datos de identificación, que Molina utiliza o comparte.

**¿Por qué Molina utiliza o comparte su información protegida sobre la salud (PHI)?**

**Utilizamos o compartimos su información protegida sobre la salud (PHI) para brindarle beneficios de atención médica. Su información protegida sobre la salud (PHI) se utiliza o se comparte para el tratamiento, el pago y las operaciones de atención médica.**

**Para el tratamiento.**

Molina puede utilizar o compartir su información protegida sobre la salud (PHI) para organizar la atención médica o brindarla, para realizar las remisiones a los diferentes médicos y otros proveedores de atención médica. Por ejemplo, podemos compartir la información sobre su estado de salud con un especialista para que pueda analizar con su médico qué tratamiento realizar.

**Para el pago.**

Molina puede utilizar o compartir su información protegida sobre la salud (PHI) para tomar decisiones referidas al pago. Por ejemplo, los reclamos, las aprobaciones de tratamientos y las decisiones sobre necesidades médicas. Su nombre, enfermedad, tratamiento y los suministros brindados pueden incluirse en la factura. Por ejemplo, podemos hacerle saber a un médico que usted cuenta con nuestros beneficios. También estamos autorizados a informar al médico el monto de la factura a nuestro cargo.

**Para las operaciones de atención médica.**

Molina puede utilizar o compartir su información protegida sobre la salud (PHI) para administrar el plan de salud. Por ejemplo, podemos utilizar información de su reclamación para informarle sobre un programa de salud que podría serle útil. También podemos utilizar o compartir su información protegida sobre la salud (PHI) para resolver las inquietudes de los pacientes y para controlar que los reclamos se paguen correctamente.

Las operaciones de atención médica abarcan muchas necesidades comerciales diarias, entre las que se incluyen:

- Mejorar la calidad.
- Tomar medidas relacionadas con los programas de salud para ayudar a pacientes con determinadas enfermedades (como el asma).

- Estipular o llevar a cabo revisiones médicas.
- Ofrecer servicios legales, que incluyen programas de abuso y fraude.
- Tomar medidas que nos faciliten el cumplimiento de la ley.
- Satisfacer las necesidades de los pacientes, por ejemplo, resolver quejas y quejas formales.

También podemos utilizar su información protegida sobre la salud (PHI) para recordarle sus citas, para brindarle información sobre otros tratamientos u otros servicios y beneficios relacionados con la salud.

**¿En qué circunstancias Molina puede utilizar o compartir su información protegida sobre la salud (PHI) sin una autorización por escrito (aprobación) de su parte?**

La ley le exige o permite a Molina utilizar y divulgar su información protegida sobre la salud (PHI) por diversos motivos, por ejemplo:

**Exigencias de la ley.**

Utilizaremos o compartiremos información brindada por usted según lo requiera la ley. Compartiremos su información protegida sobre la salud (PHI) cuando lo exija el Secretario del Department of Health and Human Services (HSS) (Departamento de salud y servicios humanos). Los motivos pueden ser un juicio, una revisión legal o por cuestiones de cumplimiento de la ley.

**Salud pública.**

Se puede utilizar o compartir su información protegida sobre la salud (PHI) para tareas de salud pública, por ejemplo, ayudar a los organismos de salud pública a prevenir o controlar enfermedades.

**Supervisión de la atención médica.**

Su información protegida sobre la salud (PHI) puede ser utilizada o compartida con las agencias del gobierno, que

pueden necesitar su información protegida sobre la salud (PHI) para realizar auditorías.

**Investigación científica.**

Se puede utilizar o compartir su información protegida sobre la salud (PHI) para tareas de investigación científica en ciertos casos.

**Cumplimiento de la ley.**

Se puede utilizar o compartir su información protegida sobre la salud (PHI) con la policía para ayudar a encontrar a algún sospechoso, testigo o desaparecido.

**Salud y seguridad.**

Su información protegida sobre la salud (PHI) puede compartirse para evitar una amenaza grave a la seguridad o salud públicas.

**Funciones del gobierno.**

Su información protegida sobre la salud puede ser compartida con el gobierno para ciertas funciones específicas. Un ejemplo podría ser para proteger al presidente.

**Víctimas de abuso, abandono o violencia doméstica.**

Su información protegida sobre la salud (PHI) se puede utilizar o compartir con las autoridades si consideramos que una persona es víctima de abusos o abandono.

**Compensación para trabajadores.**

Se puede utilizar o compartir su información protegida sobre la salud (PHI) para cumplir con las leyes de Compensación para trabajadores.

**Otras divulgaciones.**

La información protegida sobre la salud (PHI) se puede compartir con los directores de funerales y médicos forenses para ayudarles a realizar su trabajo.

**¿En qué circunstancias Molina necesita su autorización por escrito (aprobación) para utilizar o compartir su información protegida sobre la salud (PHI)?**

Molina necesita su aprobación por escrito para utilizar o compartir su información protegida sobre la salud (PHI) por cualquier otro motivo no descrito en el presente aviso. Usted puede anular una aprobación por escrito que nos haya otorgado. Esta anulación no regirá sobre las medidas ya tomadas debido a la aprobación brindada anteriormente.

**¿Cuáles son sus derechos de información relacionados con la salud?**

Usted tiene el derecho de:

- **Solicitar restricciones para la utilización o revelación de la información protegida sobre la salud (PHI) (cómo se comparte su PHI)**  
Usted puede solicitarnos que no compartamos su información protegida sobre la salud (PHI) para realizar tratamientos, pagos u operaciones de atención médica. También nos puede solicitar que no compartamos su información protegida sobre la salud (PHI) con familiares, amigos u otras personas que usted determine y que tengan relación con su atención médica. Sin embargo, no estamos obligados a aceptar su pedido. Deberá completar un formulario para realizar su pedido.
- **Solicitar que su información protegida sobre la salud (PHI) se comunique en forma confidencial**  
Usted puede solicitar a Molina que comparta su información protegida sobre la salud (PHI) de determinada manera o en determinado lugar para ayudarle a mantener la confidencialidad. Aceptaremos solicitudes razonables si nos indica de qué modo el hecho de compartir total o parcialmente su información protegida sobre la salud (PHI) puede poner en peligro su vida. Deberá completar un formulario para realizar su pedido.
- **Revisar y copiar su información protegida sobre la salud (PHI)**  
Usted tiene el derecho de revisar y obtener una copia de la información protegida sobre la salud (PHI) en nuestro poder. Esta información incluye los registros utilizados para la cobertura, los reclamos y demás decisiones que usted toma como paciente de Molina. Deberá completar un formulario para realizar su pedido. Es posible que le cobremos una tarifa razonable para hacer las copias y enviarle los registros. En ciertos casos podremos rechazar el pedido.
- **Corregir su información protegida sobre la salud (PHI)**  
Puede solicitarnos que corrijamos (cambiemos) su información protegida sobre la salud (PHI), pero solamente los registros en nuestro poder relacionados con su afiliación. Deberá completar un formulario para realizar su pedido. En caso de que Molina rechace su pedido, usted tiene el derecho de presentar una carta para indicar que no está de acuerdo con la decisión.
- **Recibir un Resumen de las divulgaciones de información protegida sobre la salud (PHI) (cómo se comparte su PHI)**  
Usted puede solicitarnos una lista de aquellas partes con las que se haya compartido su información protegida sobre la salud (PHI) durante los seis años anteriores a la fecha de su pedido. La lista no incluirá información que se haya compartido:
  - para tratamientos, pagos u operaciones de atención médica;
  - con otras personas con respecto a su propia información protegida sobre la salud (PHI);
  - con su autorización o
  - que se haya divulgado antes del 14 de abril de 2003.Cobramos un monto razonable por cada lista que nos solicite más de una vez cada 12 meses. Deberá completar un formulario para solicitar una lista de las divulgaciones de su información protegida sobre la salud (PHI).

Puede realizar cualquiera de los pedidos descritos anteriormente o solicitar una copia impresa de este Aviso. Llame a nuestra Dirección de servicios a los pacientes al 1-888-665-4621.

### **¿Qué puede hacer si no se han protegido sus derechos?**

Si usted considera que se han violado sus derechos de privacidad, puede hacer un reclamo a Molina y al Department of Health and Human Services (Departamento de salud y servicios humanos). No tomaremos ninguna medida en su contra en caso de que usted presente una queja. No habrá ningún tipo de modificación en su atención médica.

Puede presentar su queja ante el:

Director of Member Services  
200 Oceangate, Suite 100  
Long Beach, CA 90802  
1 (888) 665-4621

Puede presentar una queja ante el Secretario del U.S. Department of Health and Human Services (Departamento de salud y servicios humanos de los Estados Unidos) en:

Office for Civil Rights  
U.S. Department of Health & Human Services  
50 United Nations Plaza - Room 322  
San Francisco, CA 94102  
(415) 437-8310; (415) 437-8311 (TDD)  
(415) 437-8329 FAX

### **¿Cuáles son las obligaciones de Molina?**

Molina tiene la obligación de:

- Mantener la confidencialidad de su información protegida sobre la salud (PHI).
- Ofrecerle información por escrito, como la presente, relacionada con su información protegida sobre la salud (PHI) y nuestras obligaciones y prácticas de privacidad.
- Cumplir con los términos de este Aviso.

**Este Aviso está sujeto a cambios.**

**Molina se reserva el derecho de cambiar las prácticas relacionadas con la información y las condiciones de este aviso en cualquier momento. De ser así, las nuevas condiciones y prácticas se aplicarán a toda información protegida sobre la salud (PHI) en nuestro poder. Si realizamos cambios importantes, le enviaremos un nuevo aviso por el Correo de los Estados Unidos.**

### **Información de contacto**

Si tiene alguna duda, comuníquese con:

Director of Member Services  
Molina Healthcare of California  
200 Oceangate, Suite 100  
Long Beach, CA 90802

Teléfono: 1-888-665-4621



## **AYUDA PARA LOS PACIENTES DE MOLINA HEALTHCARE QUE NO HABLAN INGLÉS**

### **¿Por qué me enviaron esta tarjeta?**

Como paciente de Molina Healthcare, le proporcionaremos servicios de interpretación si usted los requiere. Tiene acceso a los servicios de un intérprete las veinticuatro (24) horas del día. Todos los pacientes nuevos reciben una tarjeta para solicitud de un intérprete, después de su inscripción inicial en Molina Healthcare.

Guarde esta tarjeta en su billetera. Si Molina Healthcare tiene información incorrecta sobre sus necesidades idiomáticas, comuníquese con Servicios a los pacientes al 1(888) 665-4621.

### **¿Qué información contiene la tarjeta?**

El lado de la tarjeta que está en inglés indica el idioma que usted habla. También permite que el personal sepa que Molina Healthcare pagará por su intérprete. La tarjeta le indica al personal cómo proporcionarle un intérprete.

### **El texto en inglés dice lo siguiente:**

Hola. Hablo ESPAÑOL. Necesito un intérprete. Mi plan de atención médica, Molina Healthcare, pagará por un intérprete si ustedes no cuentan con uno aquí. Llame al 1(888) 665-4621 y diga: "Tengo un paciente de Molina y necesito un intérprete".

### **¿Cómo debo usar la tarjeta?**

Muéstrele esta tarjeta al personal en los siguientes lugares.

- En el consultorio o clínica de su médico de Molina Healthcare.
- En laboratorios, clínicas u otras instituciones de servicios médicos.
- En la farmacia donde compra sus medicinas.
- En la Sala de emergencias de un hospital.

Muestre la parte de la tarjeta en idioma inglés a la persona que le asista. Es posible que en el consultorio o en la farmacia haya alguna persona que hable su idioma. Si no es así, se comunicarán con un servicio de interpretación telefónica. Usted podrá analizar y obtener la información que necesita por medio del intérprete telefónico. Esto se denomina Servicio de línea de idiomas.

**Es posible que demore un par de minutos pero no se preocupe. La ayuda está en camino.**

**Comuníquese con nosotros si tiene alguna pregunta.**

Servicios a los pacientes: 1 (888) 665-4621

Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m.

# LA BUENA SALUD DE SU BEBÉ COMIENZA CUANDO USTED ESTÁ EMBARAZADA

## Bienvenida a Motherhood Matters<sup>sm</sup> de Molina Healthcare

### Un programa de atención prenatal para mujeres embarazadas

El embarazo es un momento importante de su vida. Puede ser más importante aún para su bebé. Lo que usted haga durante su embarazo puede afectar la salud y bienestar de su bebé, incluso después del nacimiento.

Éste también es un momento en el que usted tiene muchas preguntas sobre su embarazo. Con el programa de Motherhood Matters de Molina Healthcare, nuestro personal responderá a sus preguntas. Ellos están ahí para ayudarle. Le enseñarán lo que debe hacer. Si participa en este programa, le ayudará a seguir los lineamientos para lograr tener un embarazo saludable y un bebé sano.

### Usted aprenderá...

- Por qué las visitas a su médico son tan importantes.
- Cómo puede sentirse mejor durante el embarazo.
- Cuáles son los mejores alimentos.
- Qué cosas debe evitar.
- Por qué debe mantenerse en contacto con el personal de Molina Healthcare.
- Cuándo debe llamar inmediatamente al médico.

### Otros beneficios

- Materiales educativos sobre la salud: incluyen un manual de trabajo y materiales específicos sobre cada trimestre.
- Remisiones en la comunidad: a recursos en la comunidad disponibles para las mujeres embarazadas.

## ¿Cómo funcionará Motherhood Matters para usted?

Período del embarazo	Actividad	Propósito
Primer trimestre (0-13 semanas)	<ul style="list-style-type: none"><li>• El trabajador de la salud de Motherhood Matters le llamará para su evaluación inicial (20 minutos).</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Para conocerla mejor</li><li>• Ofrecerle apoyo/respuestas a preguntas</li><li>• Identificar cualquier problema</li></ul>
Segundo trimestre (14-27 semanas)	<ul style="list-style-type: none"><li>• El trabajador de la salud de Motherhood Matters le llamará para su segunda evaluación (10 minutos).</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Para verificar cómo está</li><li>• Contestar cualquier pregunta</li></ul>
Tercer trimestre (28-40 semanas)	<ul style="list-style-type: none"><li>• El trabajador de la salud de Motherhood Matters le llamará para su tercera evaluación (10 minutos).</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Para verificar cómo está</li><li>• Contestar cualquier pregunta</li></ul>
Después del parto (2 semanas después de la fecha en que está programado el nacimiento)	<ul style="list-style-type: none"><li>• El trabajador de la salud de Motherhood Matters le llamará para su evaluación después del parto.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Para recordarle que visite a su médico luego del nacimiento</li><li>• Para verificar cómo está</li></ul>

Concurra a todas sus citas con el médico y participe en las llamadas. De este modo tendrá más posibilidades de tener un bebé saludable. Si no puede asistir a una cita con el médico, llame y trate de cambiarla para otro momento. Si necesita ayuda con esto, llame al número de teléfono sin costo de Motherhood Matters de Molina Healthcare al 1 (877) 665-4628 y nosotros le ayudaremos.

## **Llame ahora**

Motherhood Matters es un programa simple de seguir y realmente le puede ayudar a usted y a su bebé durante su embarazo. Para averiguar más, simplemente llame al número de teléfono gratuito de Motherhood Matters de Molina Healthcare al 1 (877) 665-4628.

## PREGUNTAS FRECUENTES

### **P: ¿Qué es un Médico de atención primaria o Médico personal?**

**R:** Su médico de atención primaria o médico personal es el médico que usted elige para visitar regularmente para recibir atención médica. Es conveniente llamar a su médico de atención primaria ahora, aunque usted esté saludable y programar una cita para su primera visita de control. Es conveniente que usted o su hijo visiten al médico de atención primaria antes de que estén enfermos. Al médico de atención primaria o médico personal a veces se le llama “PCP” o Médico de atención primaria.

### **P: ¿Cómo cambio de médico?**

**R:** Primero, utilice su Directorio de proveedores para elegir un nuevo médico de Molina Healthcare para usted y su hijo. Luego, llame al número sin costo **1 (888) 665-4621** de Molina Healthcare Member Services (Servicios a los pacientes de Molina Healthcare). Haremos el cambio de médico por usted y le enviaremos una nueva tarjeta de identificación. También, puede visitar el sitio Web de Molina Healthcare en [www.molinahealthcare.com](http://www.molinahealthcare.com). Ingrese como paciente y elija la pestaña “Find a Provider” (Buscar un proveedor). Aquí, usted podrá usar el Directorio electrónico de proveedores. Una vez que haya seleccionado un médico, usted podrá hacer su solicitud en línea y el Departamento de servicios a los pacientes procesará su solicitud y enviará una confirmación por correo electrónico.

### **P: ¿Cómo puedo ver a un especialista?**

**R:** Su médico de atención primaria le remitirá a los especialistas que usted pudiera necesitar y una vez que haya controlado su salud o la de su hijo y haya determinado el tipo de atención especializada que necesita, le hará una remisión.

### **P: ¿Qué debo hacer cuando en la farmacia me dicen que Molina Healthcare no cubre mi receta?**

**R:** Es posible que su receta necesite una aprobación previa de Molina Healthcare. Llame a su médico para que presente una solicitud de aprobación. También puede llamar al número sin costo **1 (888) 665-4621** del Member Services Department (Departamento de servicios a los pacientes) para recibir ayuda para que su receta sea aprobada.

### **P: ¿Qué es una emergencia?**

**R:** Una visita a la sala de emergencias que sea necesaria para tratar las afecciones que ponen en peligro la vida o aquellas que podrían causar lo siguiente:

- Poner en grave peligro la salud de la paciente.
- Ocasionar daños graves en las funciones corporales.
- Ocasionar una disfunción grave de algún órgano o parte del cuerpo.

Para los tratamientos médicos de las afecciones que no son de emergencia, por ejemplo los resfriados comunes, el dolor de garganta, las vacunas, los exámenes médicos, etc. usted debe ver a su médico de atención primaria. (Si usted no está seguro, consulte la Guía de los servicios a los pacientes para más información sobre los servicios de emergencia.)

### **P: ¿A quién debo llamar para pedir ayuda?**

**R:** Puede llamar a Molina Healthcare Member Services (Servicios a los pacientes de Molina Healthcare) para recibir respuestas a sus preguntas o para pedir información sobre el embarazo, el asma, la diabetes u otras afecciones de salud. Llame al número sin costo **1 (888) 665-4621 de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m.** Si es sordo o tiene impedimentos auditivos, llame a nuestra línea TTY/TDD al **1 (800) 479-3310** o al Servicio de retransmisión de California al **711**.

### **P: ¿Qué cobertura tengo cuando estoy fuera del área de servicios de Molina Healthcare?**

**R:** Molina Healthcare brinda cobertura para la atención de urgencia o de emergencia cuando usted se encuentra fuera de nuestra área de servicios. Vaya a la sala de emergencias más cercana para recibir atención médica. Comuníquese con Molina Healthcare dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes o cuando sea médicamente razonable después de haber obtenido la atención de emergencia.

Comuníquese con el Member Services Department (Departamento de servicios a los pacientes) de Molina Healthcare al **1 (888) 665-4621**, de lunes a viernes de **7:00 a.m. a 7:00 p.m.** Nuestro número de teléfono sin costo para las personas sordas o con impedimentos auditivos es el **1 (800) 479-3310**. Fuera del horario de atención habitual, puede comunicarse con TeleSalud (una línea de enfermería para consejos) durante el día o la noche al **1 (800) 357-0163**.

## **SERVICIOS DE EDUCACIÓN PARA LA SALUD**

### **El Health Education Department (Departamento de Educación para la salud) de Molina Healthcare tiene el compromiso de ayudarle a estar saludable.**

Averigüe si usted cumple con los requisitos para inscribirse en alguno de nuestros programas. Consulte sobre otros servicios que proporcionamos o solicite que se le envíe información por correo. La siguiente es una lista de programas y servicios que Molina Healthcare tiene para ofrecerle.

**Llame al 1 (800) 526-8196 extensión  
127532 (de lunes a viernes de 8:30 a.m.  
a 5:30 p.m.).**

#### **Programa Free and Clear® para dejar de fumar**

Este programa reconocido en el ámbito nacional es para los pacientes que realmente desean abandonar el hábito de fumar. El programa es para fumadores mayores de 18 años de edad que estén preparados para dejar de fumar. Se le preguntará si está listo para dejar de fumar. Si lo está y tiene el apoyo para dar este importante paso, puede cumplir con los requisitos para participar. El programa se hace por teléfono y dura seis meses. Se le enviará por correo un conjunto de materiales para ayudarle a dejar este hábito. Un asesor para dejar de fumar le llamará para ofrecerle asistencia. También se le dará un número telefónico al que puede llamar en cualquier momento que necesite ayuda.

#### **Programa motherhood matters<sup>SM</sup> para el embarazo**

Motherhood Matters es un programa para mujeres embarazadas. Este programa ayudará a las mujeres a recibir la educación y los servicios que necesitan para tener un embarazo sano. Se le enviará por correo un manual de trabajo y otros recursos. Se ofrece en seis idiomas. Usted podrá hablar con un educador de la salud sobre cualquier pregunta que tenga durante el embarazo. También, aprenderá cómo permanecer sana durante y después de su embarazo. Cada trimestre, recibirá regalos después de completar por teléfono una evaluación de riesgo. ¡Llame al **1 (877) 665-4628** para ver si puede inscribirse hoy!

#### **Programa Breathe with ease<sup>SM</sup> para el asma**

Este programa es para los niños y adultos de 2 años de edad y mayores que padecen asma. Usted y/o su hijo aprenderán:

- Acerca de los desencadenantes del asma
- Sobre los signos iniciales de advertencia
- Cómo usar correctamente los medicamentos para el asma
- Cómo trabajar con su médico para prevenir los ataques de asma
- Cómo usar un medidor de flujo respiratorio máximo y un inhalador con un espaciador

También recibirá boletines de noticias, una funda de almohada hipoalérgica y otros recursos para que pueda controlar mejor el asma.

## **Healthy Living with Diabetes<sup>SM</sup> (un programa para personas con diabetes)**

Este programa es para los adultos de 18 años de edad y mayores con un diagnóstico de diabetes.

Usted aprenderá:

- Sobre los distintos tipos de diabetes
- Acerca del cuidado de la diabetes (planificación de las comidas, consejos para el ejercicio, medicinas para la diabetes y mucho más)
- Cómo trabajar con los médicos y otros integrantes del equipo de atención médica para mantener la diabetes bajo control

Puede aprender todo esto en su hogar, por teléfono o en clases. Recibirá además boletines informativos y demás información para ayudarle a controlar mejor la diabetes.

## **Healthy Baby (un programa de atención del bebé saludable)**

Su hijo debe tener entre 2 y 18 meses de edad. Su hijo debe tener actualizadas todas sus inmunizaciones (vacunas). Aprenderá cómo mantener a su hijo sano y seguro. Una vez finalizado el programa, puede recibir un asiento convertible para auto. ¡Llame y averigüe si su hijo puede inscribirse hoy!

## **Programa para el control del peso**

Este programa es para pacientes que necesitan ayuda para controlar su peso. El programa para control del peso se brinda a los padres y sus niños. Usted y su familia aprenderán sobre comidas sanas y el ejercicio. También es posible que pueda concurrir a clases en su zona, en caso de que las hubiera.

## **Boletines**

Usted recibirá boletines informativos educativos como paciente de Molina Healthcare. Se le enviarán al menos tres veces al año. Los artículos se escriben sobre temas solicitados por pacientes como usted. Los consejos que figuran allí ayudarán a las familias a estar saludables.

## **Materiales de educación para la salud**

Molina Healthcare ofrece una variedad de materiales educativos fáciles de leer. Muchos están a su disposición en idiomas diferentes. Algunos de los temas son la nutrición, el manejo del estrés, la seguridad infantil, el asma y la diabetes. Puede conseguir cualquiera de estos materiales si le consulta a su médico o si llama al Departamento de educación para la salud.

## **Servicios culturales y lingüísticos**

Molina Healthcare puede ayudarle a hablar con su médico de atención primaria sobre sus necesidades culturales. Usted puede llamar para hablar con nuestro Especialista en cultura y lingüística. Podemos ayudarle a encontrar servicios de apoyo social, un médico étnico y asistirle con los problemas del idioma. Si usted no pudiera comunicarse con nosotros, deje un mensaje en el número de teléfono gratuito 1 (800) 526-8196, extensión 127421 (lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:30 p.m.). Le devolveremos su llamada.

## DECLARACIÓN

Esta Evidencia de cobertura y Formulario de divulgación combinados son sólo un resumen de las políticas y la cobertura de Molina Healthcare de California (Molina Healthcare) bajo el programa Access for Infants and Mothers (AIM). El contrato de Molina Healthcare y las normas del programa AIM (Código de Reglamentos de California, Título 10, Capítulo 5.6) emitido por la California Managed Risk Medical Insurance Board – MRMIB (Junta de seguros médicos de riesgos administrados de California) deberá ser consultado para determinar los términos y condiciones exactos de la cobertura. Estos reglamentos pueden consultarse en Internet en <http://www.mrmib.ca.gov>.

Además, las normas del programa AIM exigen que Molina Healthcare cumpla con todos los requisitos de la Ley de los Planes de Servicios Médicos Knox-Keene de 1975, según la reforma (Código de Salud y Seguridad de California, sección 1340 y ss.) y con las normas de la Ley (Código de Reglamentos de California, título 28). Todas las disposiciones requeridas para que sean un beneficio del programa tanto por parte de la Ley o de las normas de la Ley serán obligatorias para Molina Healthcare, aun cuando no estuvieran incluidas en el folleto de la Evidencia de cobertura o en el contrato de Molina Healthcare.

## ELEGIBILIDAD E INSCRIPCIÓN

La información sobre la elegibilidad, la inscripción, la fecha de comienzo de la cobertura, las limitaciones de la cobertura, las transferencias a otro plan de salud, el registro del niño, las contribuciones del suscriptor y la baja de la inscripción se encuentran en el Manual de Access for Infants and Mothers (AIM) que el programa le ha enviado por correo. Si tiene alguna pregunta sobre estos temas o quisiera otra

copia del Manual, comuníquese con el Programa AIM a la dirección que se indica más adelante.

## COBERTURA DE SALUD PARA BEBÉS

Si usted califica para AIM, su bebé cumple automáticamente con los requisitos para la inscripción en el programa Healthy Families (HFP) (familias sanas). Una vez que su hijo esté inscrito su plan de atención por medio de HFP será igual al que usted tiene en AIM. Sin embargo, su hijo no puede estar inscrito en el Programa Medi-Cal completo. El Estado le enviará por correo un paquete de información, treinta (30) días antes de la fecha de vencimiento prevista. Una vez que haya tenido su bebé, complete y envíe por correo el Formulario de Registro de Niños con toda la información que le soliciten y las primas que debe pagar al estado a la siguiente dirección:

Access for Infants and Mothers (AIM)  
P.O. Box 15559  
Sacramento, CA 95852  
1-800-433-2611 (teléfono)  
1-888-889-9238 (fax)  
1-800-735-2929 (Servicio de retransmisión de California para personas sordas o con impedimentos auditivos)  
Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 8:00 p.m.  
Sábados de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Consulte el folleto de la Evidencia de Cobertura (EOC) del Programa Healthy Families para obtener más información sobre los servicios de cobertura para su bebé.

Hay información adicional disponible sobre el Programa AIM en el sitio Web de la California Managed Risk Medical Insurance Board – MRMIB (Junta de Seguros Médicos de Riesgos Administrados de California) en [www.mrmib.ca.gov](http://www.mrmib.ca.gov)

Notifique al Plan lo antes posible el nombre del bebé, la fecha de nacimiento, el sexo y el peso al nacer.

Llámenos si tiene preguntas sobre esta Guía de servicios a los pacientes, su plan de salud o los servicios de apoyo de idiomas:

Molina Healthcare  
Departamento de servicios a los pacientes  
número gratuito  
1-888-665-4621

Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m.  
Si es sordo o tiene impedimentos auditivos,  
llame a nuestra línea exclusiva TTY/TDD al  
1-800-479-3310 o comuníquese con nosotros  
llamando al Servicio de retransmisión de  
California al 711.