



Queremos que se mantenga sano.



Cuando llama a Servicios a los Miembros, **el personal de Molina Healthcare le recordará acerca de cualquier examen de salud** o prueba que pueda llegar a necesitar. *Por ejemplo*, cuando llama para actualizar su dirección o cambiar de médico, la computadora también nos dirá si tiene pendiente su revisión física anual u otras pruebas.

Le recordaremos el examen o prueba para que pueda programar una cita. El médico nos enviará un reclamo por los servicios después de que se haga la prueba o examen. Cuando recibamos el reclamo, la computadora eliminará el recordatorio de nuestro sistema. La información de reclamos que afecta el recordatorio se actualiza la primera semana de cada mes.

En esta edición

Queremos que se mantenga sano	pág 1
¡Ha llegado la temporada de la influenza!	pág 2
Directorio en línea de proveedores	pág 2
Alta presión de la sangre	pág 3
Manejo de casos complejos	pág 3
Resultados de la CAHPS para el 2009	pág 4
Proceso de administración de utilización	pág 4
Fraude de atención de la salud	pág 5
Línea de Asesoramiento de Enfermeras	pág 6

Visite el sitio Web de Molina Healthcare

Visite el sitio Web de Molina Healthcare en www.molinahealthcare.com. Puede usar Internet gratis en la mayoría de las bibliotecas públicas. Haga clic en el botón "Members" (miembros) y arrastre el ratón para seleccionar su estado. En nuestro sitio Web puede obtener información sobre:

- Los hospitales y médicos contratados por Molina Healthcare
- Sus beneficios, incluyendo los copagos y otros cargos (si corresponden)
- Qué hacer si recibe una factura o reclamo
- FAQs (preguntas frecuentes con respuestas)
- Formulario de medicamentos (medicamentos aprobados que pueden ser recetados por los médicos)
- Cómo comunicarse con el personal de UM cuando tiene un problema o pregunta sobre UM
- Cómo obtener servicios de atención primaria, hospitalarios, de especialistas y de emergencia
- Cómo obtener atención médica después del horario de oficina
- Guías de salud preventivas y cronograma de inmunización
- Sus derechos y responsabilidades y la privacidad de su información
- Restricciones a los beneficios o cómo obtener atención fuera del área de servicio de Molina Healthcare
- Programas de mejoramiento de calidad, educación sobre la salud, y manejo de enfermedades
- Cómo presentar una queja o apelar una decisión médica
- Cómo tomamos la decisión de usar nuevas tecnologías

Puede solicitar copias impresas de cualquier cosa publicada en el sitio Web llamando al 1-888-898-7969. Otro buen recurso es su manual del miembro. Puede encontrarlo en nuestro sitio Web.

El boletín Salud y familia es elaborado por Molina Healthcare, Inc.

Todos los derechos reservados. Toda la información ha sido escrita y revisada por médicos, enfermeras, educadores de la salud y dietistas registrados. Todo el material en esta publicación es sólo para uso informativo. No reemplaza el asesoramiento de su médico.

Molina Healthcare no discrimina al prestar atención médica por motivos de problemas de salud preexistentes, raza, color, religión, edad, origen nacional, discapacidad o sexo.

¡Ha llegado la temporada de la influenza!

Cualquier persona que quiera reducir el riesgo de contraer influenza debe darse la vacuna contra la influenza. Sin embargo, hay ciertas personas que corren un mayor riesgo de tener complicaciones de la influenza y se les insta enfáticamente a que se den la vacuna contra la influenza.

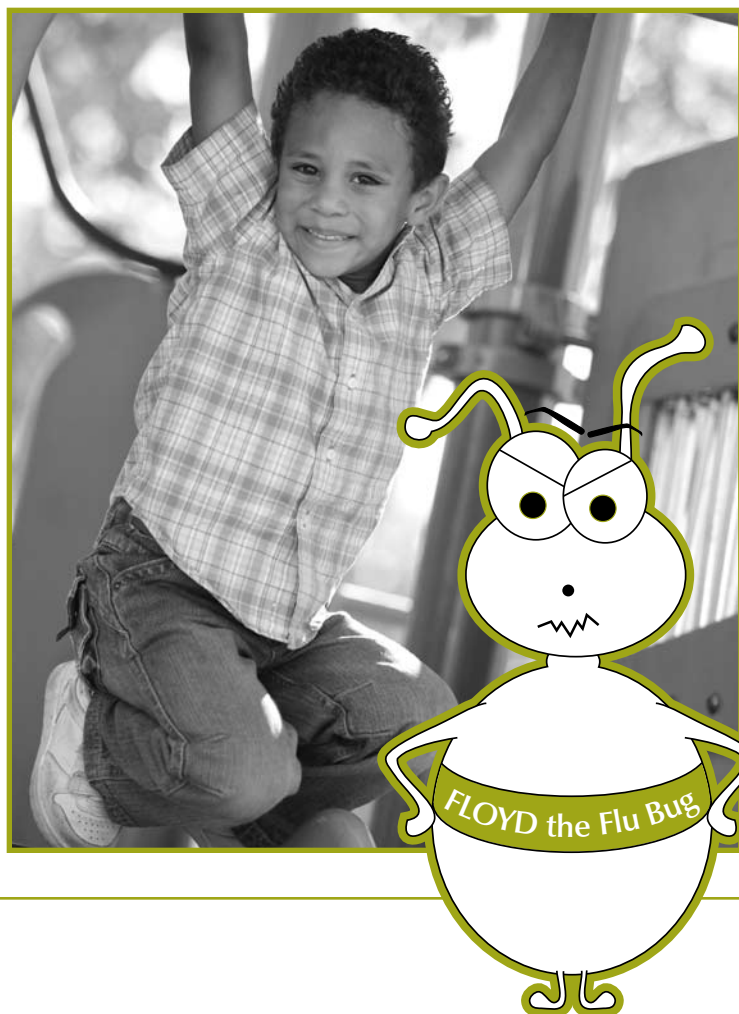
Éstas son:

- Niños de 6 meses a 18 años de edad
- Mujeres embarazadas
- Personas de 50 años de edad y mayores
- Personas de cualquier edad con ciertos problemas crónicos, como por ejemplo asma o diabetes
- Personas que viven en asilos de ancianos y otros establecimientos de cuidados a largo plazo
- Personas que viven con, o cuidan a, aquellos que corren mayor riesgo de complicaciones de la influenza
- Personas que entran en contacto en su hogar con aquellos que corren mayor riesgo de complicaciones de la influenza
- Personas que cuidan a niños menores de 6 meses de edad fuera de su hogar
- Trabajadores de atención de la salud

Es posible que este año se tenga que dar más de una vacuna. Hable con su profesional médico sobre las vacunas que pueda necesitar. ¡He aquí algunos consejos adicionales para ayudar a evitar que se contagie la influenza!

1. **Lávese las manos a menudo.** Es verdad, lavarse las manos con agua tibia y jabón por 15 a 20 segundos mata los gérmenes de la influenza.
2. **No se toque la cara.** Tocarse la cara con las manos es una de las maneras más comunes de contraer la influenza. Es fácil transferir los gérmenes a sus ojos o boca.

3. **¡Tápese por favor!** Use un pañuelo de papel cuando tosa o estornude.
4. **Quédese en casa.** Si se siente enfermo, es probable que lo esté. Hágale caso a su cuerpo. Quédese en casa y descanse.
5. **No comparta.** Al compartir cosas como vasos, cubiertos, teléfonos, teclados y otros objetos, puede transmitir los gérmenes de la influenza.



Directorio en línea de proveedores

¡Dentro de poco será más fácil que nunca encontrar a un proveedor! Estamos mejorando nuestra opción “Find a Provider” (Encontrar a un proveedor). La nueva página “Find a Provider” será más rápida. También será más fácil de usar y comprender. La nueva página “Find a Provider” estará lista en unos pocos meses en www.MolinaHealthcare.com. No podríamos haber hecho estos cambios sin usted. Los comentarios de nuestra encuesta sobre “Find a Provider” nos ayudaron a saber qué debíamos cambiar. Gracias por participar en nuestra encuesta.

Tome el control de su alta presión de la sangre

1. **Pierda peso:** 1 a 2 libras por semana. Evite las dietas de moda. Perder peso es el mejor método de bajar la presión de la sangre.
2. **Reduzca la sal:** Evite los fiambres, las sopas enlatadas y el jugo de tomate. Evite las comidas con más de 150 mg de sal (sodio) en cada porción.
3. **Ejercicios físicos:** No hace falta trotar o correr. Camine 30 a 45 minutos 3 a 4 veces por semana, suba por las escaleras cuando no sea necesario y estacione su carro lejos de la puerta.
4. **Si le recetan medicamentos, tómelos.** No le harán nada bien si siguen en el frasco.
5. **Pregunte cuál es su presión de la sangre:** Hable con su médico si no baja de 140/90.



Programa de manejo de casos complejos

El Programa de manejo de casos complejos es un programa voluntario para miembros con problemas de salud difíciles. El programa le permite hablar con una enfermera sobre sus problemas de salud. La enfermera le puede ayudar a conocer más sobre sus problemas de salud y enseñarle a manejarlos mejor. Nuestras enfermeras lo pueden ayudar con todo tipo de problemas de salud. También contamos con programas especiales para problemas médicos como:

- Asma
- Enfermedad pulmonar obstructiva crónica
- Insuficiencia cardiaca congestiva
- Enfermedad de las arterias coronarias
- Enfermedad renal terminal
- Obstetricia de alto riesgo
- Trasplante de órgano
- Pediatría
- Establecimiento de enfermería especializada y rehabilitación

Nuestras enfermeras trabajarán con su médico para asegurar que recibe la atención que necesita. También contamos con un trabajador social para ayudarle con sus necesidades médicas y de salud mental. Si quiere obtener más información sobre el programa, llámenos al 1-866-449-6828 Ext. 151317. Si tiene dificultades auditivas, llame al Servicio de Retransmisión de Michigan al 1-800-649-3777.

Resultados de la CAHPS para el 2009

Todos los años, algunos de ustedes reciben una encuesta de CAHPS. Queremos que llene la encuesta para que podamos saber con qué servicios está contento y qué tenemos que mejorar. Molina Healthcare quiere agradecer a todas las personas que se tomaron la molestia de llenar la encuesta. ¡Este año tuvimos la mayor cantidad de respuestas en la historia! A continuación verá una lista de las cosas que le gustan de Molina y las cosas en que estaremos trabajando para que Molina sea el mejor plan de atención de la salud.

Qué le gustó:

- Molina Healthcare en general
- Su médico personal
- Los médicos lo escuchan
- Puede hacerse pruebas y obtener tratamiento de inmediato
- Servicio al cliente

Lo que Molina tiene que mejorar:

- Materiales educativos
- Opciones de tratamiento
- Especialistas
- Decisiones sobre la atención de la salud



Proceso de administración de utilización de Molina Healthcare

Molina Healthcare quiere asegurarse que los servicios de atención de la salud que le brindamos son médicamente necesarios, adecuados a su problema médico y que se brinden en el establecimiento de atención de la salud más apropiado.

Su proveedor de atención primaria (primary care provider, o PCP) o especialista tienen que obtener aprobación de Molina Healthcare para que usted pueda obtener algunos servicios. Esto se llama una autorización.

El Departamento de Administración de Utilización (UM) de Molina Healthcare usa criterios escritos para evaluar sus necesidades médicas. Los criterios se basan en hechos y estándares aceptados nacionalmente. Los criterios están disponibles si los solicita. Puede llamar al 1-888-898-7969 durante el horario normal de atención, de lunes a viernes, de 8:00 de la mañana a 6:00 de la tarde, y hablar con Servicios a los Miembros para solicitar una copia por escrito.

Molina Healthcare no premia a los médicos, empleados u otras personas por negarle atención o darle menos atención. No pagamos por el uso excesivo o insuficiente de pruebas y tratamientos.

Si no está de acuerdo con la decisión de Molina Healthcare, tiene el derecho a apelar. Si se rechaza su reclamo de servicio, recibirá una carta de Molina Healthcare contándole sobre esta decisión y sus derechos de apelación. Puede leer sobre estos derechos y cómo presentar una apelación en su Manual del miembro. También puede averiguar cómo presentar una apelación en nuestro sitio Web en www.molinahealthcare.com. Los Servicios a los Miembros de Molina Healthcare lo pueden ayudar a presentar una apelación.

Si no está contento con la decisión de su apelación, puede pedir una “revisión independiente”. Esto significa que médicos no asociados con Molina Healthcare revisarán todos los datos de su caso y tomarán una decisión. Puede solicitar una revisión independiente llamando a los Servicios a los Miembros.

Fraude de atención de la salud

¿Qué es el fraude de atención de la salud? El fraude de atención de la salud incluye, entre otros, hacer declaraciones sabiendo que son falsas en cualquier registro, factura, reclamo o cualquier otro formulario para obtener pago o reintegro de pago por servicios de atención de la salud. Molina Healthcare está trabajando con las agencias estatales y federales para ayudar a prevenir el fraude.

Ejemplos de fraude y abuso

Por parte de un miembro	Por parte de un proveedor
Prestarle su tarjeta de identificación a otra persona.	Facturar por servicios, intervenciones y/o insumos que no se prestaron.
Cambiar la cantidad de rellenos en una receta médica.	Brindar servicios que no son médicamente necesarios a pacientes.
Hacer declaraciones falsas para obtener servicios médicos o farmacéuticos.	Cobrarle a un miembro de Medicaid por servicios cubiertos por Medicaid cuando en realidad se prestaron servicios no cubiertos
Usar la tarjeta de seguro de otra persona.	Cobrar dos veces por el mismo servicio o presentar códigos falsos en reclamos médicos.
Dar información falsa para obtener cobertura de atención de la salud. Omitir información para obtener cobertura de atención de la salud. Dar información incorrecta, a propósito, para recibir beneficios.	Cambiar intencionalmente: <ul style="list-style-type: none"> • los beneficios a pagar por servicios. • intervenciones o insumos. • fechas en que se prestaron servicios y/o tratamientos. • registros médicos de servicios prestados. • problema médico tratado o diagnosticado. • cargos o reintegro de pago. • tratamientos no cubiertos para recibir pago. • y facturar por servicios no prestados.
Fingir ser otra persona para recibir servicios.	Esconder el uso indebido de la tarjeta de Molina Healthcare por parte de un paciente.
Cambiar reclamos.	No denunciar que un paciente cambió una receta.

Si sospecha fraude, denúncielo hoy mismo. Puede llamar o escribirnos, sin darnos su nombre. Puede ponerse en contacto con:

Molina Healthcare
Attn: Compliance Director
100 W. Big Beaver Road, Suite 600
Troy, MI 48084
1.877.372.5361 (línea de ayuda)
mhmcompliance@molinahealthcare.com

o

Michigan Department of Community Health
Attn: Medicaid Integrity Program Section
Capitol Commons Center Building
400 S. Pine Street, 6th Floor
Lansing, MI 48909
1.866.428.0005

¡AYUDE A PARAR EL FRAUDE DE ATENCIÓN DE LA SALUD!



100 W Big Beaver Road, Suite 600
Troy, MI 48084

5960DM1109



¿Tiene preguntas sobre su salud?

¡Llame a nuestra Línea de Asesoramiento de Enfermeras!

1-888-275-8750 inglés

1-866-648-3537 español

¡DISPONIBLE LAS 24 HORAS!

¡La salud de su familia es nuestra prioridad!

Las personas con dificultades auditivas
pueden llamar al

TTY/866-735-2929 inglés

TTY/866-833-4703 español