



Primavera del 2011

Health & FAMILY

Su Guía para su Salud y Bienestar



IMPORTANTES

Números de Teléfono de Molina Healthcare:



Salud! Departamento de Servicios para Miembros
1-800-580-2811

SCI Servicios para Miembros
1-866-403-3018

Línea de Consejos de Enfermeras 24 Horas:
Español 1-866-648-3537 (TTY: 1-866-833-4703)
Inglés 1-888-275-8750 (TTY: 1-866-735-2929)
Para UNM SCI: 1-877-725-2552

Molina Healthcare es financiada en parte, bajo contrato con el estado de Nuevo México



Estás en familia.



5148DM0311

Programas para el Manejo de Enfermedades

Molina Healthcare desea que sepa usted todo lo que puede hacer para conservarse saludable. Tenemos programas que pueden ayudarle a manejar su condición. Molina Healthcare también usa diferentes maneras para identificar a los miembros para los programas para el manejo de enfermedades, como lo son los recibos de servicios médicos, información de la farmacia o de otros programas para el manejo de la salud. También existen otras maneras para inscribirse usted mismo en nuestros programas. A esto se le llama auto-referencia. Otra manera por la cual se puede inscribir es a través de su proveedor. Es su decisión estar en estos programas. Puede pedir que lo remuevan de programa en cualquier momento. Para información más detallada acerca de los programas enlistados, favor de llamar a la Línea para el Mejoramiento de la Salud al 1-800-377-9594 Ext. 182618 o visítenos en el www.MolinaHealthcare.com.



- Programa **breathe with ease**SM (respire con facilidad) para niños y adultos con asma de dos (2) años de edad en adelante. Usted y su niño/a aprenderán cómo manejar el asma y cómo trabajar con su proveedor de salud.
- Programa **Healthy Living with Diabetes**SM (viviendo saludable con diabetes), es un programa para adultos de dieciocho (18) años de edad en adelante que padecen diabetes. Los miembros aprenderán a auto-cuidarse la diabetes; (planeamiento de alimentos, consejos para ejercicios, medicamentos para la diabetes y mucho más).

- Programa **motherhood matters**SM (de maternidad)
Es un programa muy sencillo de seguir. Le puede ayudar a usted y a su bebé durante el embarazo. Mamás embarazadas reciben el apoyo y la educación, como también llamadas telefónicas de seguimiento de caso de enfermeras o educadores para la salud. Las personas de alto riesgo reciben atención especial.
- Programa **Chronic Obstructive Pulmonary Disease (COPD)** (Enfermedad Pulmonar Obstructiva Crónica –EPOC). Es para miembros de veintiún (21) años de edad en adelante que padezcan enfisema y bronquitis crónica. Con este programa usted aprenderá como controlar mejor su respiración.
- The **Heart-Healthy Living Cardiovascular** (viviendo saludable con una condición cardiovascular). Es para miembros de dieciocho (18) años de edad en adelante que padecen una (1) o más de estas condiciones cardiacas: enfermedad en las arterias coronarias, deficiencia cardiovascular congestiva o presión arterial alta.



Manejo de Casos Complejos

Vivir con problemas de salud y lidiar con las cosas para manejarlos puede ser difícil. Molina Healthcare tiene un programa que puede ayudarle. El programa de Control de Casos Complejos (Complex Case Management) es para miembros con problemas de salud difíciles, que necesiten ayuda adicional para cubrir sus necesidades de atención médica. Este programa le permite hablar de sus problemas de salud con un/a enfermero/a. Este enfermero o enfermera puede ayudarle a que usted aprenda más acerca de esos problemas de salud y enseñarle a manejarlos mejor. También trabajará con su familia u otras personas que ayudan en su atención y con su proveedor de salud, para asegurarse de que usted obtenga los cuidados médicos que necesita.

Existen varias maneras que usted puede ser referido al programa:

- Referido por su proveedor;
- Auto referencia por medio de la Línea de Educación de la Salud;
- Referido por medio de un administrador de casos o administrador de servicios de Molina Healthcare;
- Referencias a través de recibos médicos o de farmacia; o
- Auto referencia por usted mismo o por medio de un familiar.

Si usted escoge estar en algunos de estos programas, hay ciertos requisitos que tiene que cumplir. Es totalmente su decisión. También puede ser removido del programa en cualquier momento que usted lo decida.

Si usted quiere más información acerca del programa, por favor llame al departamento de Servicios para Miembros El número aparece en la portada de este folleto y también al reverso de su tarjeta de identificación (ID por sus siglas en inglés).

Obteniendo la Atención que Necesita

Estos son algunos consejos para obtener la atención que necesita.

Visite a su proveedor de salud primario (PCP) para una revisión de salud completa. Muchas personas esperan a estar muy enfermas para visitar a su proveedor de salud. No tiene que esperar. Asegúrese de hacer una cita para una revisión antes de enfermarse. Esto lo ayudará a usted y a sus niños a mantenerse bien.

Su proveedor de salud primario (PCP) puede atender la mayor parte de sus necesidades médicas. Sin embargo, a veces usted tiene problemas especiales como un hueso fracturado o una enfermedad cardíaca. En estos casos podría ser necesario visitar a un proveedor de salud con capacitación adicional. Este proveedor de salud se llama especialista. Si usted necesita ver a un especialista, su proveedor de salud primario se asegurará de que visite al especialista correcto y posiblemente pueda ayudarle a conseguirle la cita más rápido. Los cuidados de rutina no están cubiertos fuera del área de servicios de Molina, a menos que sea visto por un proveedor participante dentro de la

red de trabajo de Molina Healthcare. Si usted necesita cuidados especiales por un proveedor que no es parte de la red de servicios de Molina Healthcare, su proveedor de cuidados primarios le ayudará a obtener la autorización (aprobación) que necesita.

Si usted viaja fuera de las áreas de servicio, Molina Healthcare paga la atención médica de emergencia que usted reciba. Puede ir a una sala de emergencia (ER, por sus siglas en inglés) local o a una clínica de atención de urgencias. Infórmeles que usted es miembro de Molina Healthcare. Muéstreles su tarjeta de identidad de Molina Healthcare. Pero no olvide que los cuidados de rutina no están cubiertos cuando viaja fuera de las áreas de servicio de Molina, a menos que usted sea visto por un proveedor participante con Molina Healthcare.

¿Tiene problemas para hablar en inglés con su proveedor de salud? Usted tiene derecho a un intérprete sin costo para usted. Informe al personal de las oficinas del consultorio si prefiere hablar en su propio idioma. Si necesita ayuda, llame al departamento de Servicios para Miembros.

Acerca de Nuestros Miembros: Protegiendo su Privacidad

Su privacidad es importante para nosotros. Tomamos muy en serio la confidencialidad. Molina Healthcare desea hacerle saber cómo se usa o comparte la información acerca de su salud.

Su Información Protegida Sobre su Salud

Las siglas PHI (por sus siglas en inglés) significan: Protected Health Information o Información Protegida sobre la Salud. PHI significa toda información sobre la salud que incluya su nombre, número de miembro, u otros datos que puedan usarse para identificarle, los cuales son usados o compartidos por Molina Healthcare..

¿Por qué Molina Healthcare usa o comparte la información protegida sobre la salud (PHI) de sus miembros?

- Para proporcionarle su tratamiento.
- Para pagar por su atención médica.
- Para revisar la calidad de la atención que usted recibe.
- Para informarle de sus opciones de atención médica.
- Para administrar nuestro plan de salud.
- Para usar o compartir su PHI con otros fines, según lo requiere o permite la ley.

¿Cuándo necesita Molina Healthcare su autorización escrita (aprobación) para usar o compartir su información protegida sobre la salud (PHI)?

Molina Healthcare necesita su autorización escrita para usar o compartir su PHI para otros propósitos que no estén indicados en los puntos anteriores.

¿Cuáles son sus derechos de privacidad?

- Usted puede ver su PHI.
- Obtener una copia de su PHI.
- Enmendar su PHI.
- Pedirnos no usar ni compartir su PHI en ciertos casos.
- Obtener una lista de ciertas personas o lugares que les hemos proporcionado su PHI.

¿Cómo protege Molina Healthcare su información protegida sobre la salud (PHI)?

Molina Healthcare tiene muchas maneras de proteger su PHI a través de nuestro plan de salud. Esto incluye un PHI escrito, un PHI de palabra o un PHI por la computadora. A continuación se describen algunas formas en que Molina Healthcare protege su PHI:

- Molina Healthcare tiene políticas y reglamentos para proteger su PHI.
- Solamente el personal de Molina Healthcare, con necesidad de conocer la PHI, puede usar su PHI.
- El personal de Molina Healthcare está capacitado para saber cómo proteger y tener segura su PHI.
- El personal de Molina Healthcare debe aceptar por escrito cumplir los reglamentos y políticas que protegen y aseguran la PHI.
- Molina Healthcare asegura la PHI en nuestras computadoras. La PHI en nuestras computadoras se mantiene privada mediante barreras de protección (“firewalls”) y contraseñas.

¿Qué puede hacer si piensa que sus derechos de privacidad no fueron protegidos?

- Llame o escriba a Molina Healthcare y presente una queja.
- Presente su queja en el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos (U.S. Department of Health and Human Services)

The La información de arriba, es sólo un resumen. Nuestra Notificación de Prácticas de Privacidad contiene más información sobre cómo usamos y compartimos la PHI de nuestros miembros. Nuestra Notificación de Prácticas de Privacidad está en nuestro sitio Web: www.MolinaHealthcare.com. Asimismo, usted puede obtener una copia de dicha Notificación de Prácticas de Privacidad llamando a nuestro departamento de Servicios para Miembros.

Visite la Página Web de Molina Healthcare

Visite nuestra página Web en el: www.MolinaHealthcare.com . Haga “clic” en el botón que dice “member”. Elija el estado en la casilla desplegable de opciones. Usted puede encontrar en nuestra página información acerca de:

- Lista de proveedores de salud y hospitales contratados por Molina Healthcare;
- Sus beneficios, incluyendo los copagos y otros cargos (si corresponde);
- Qué hacer si recibe una cuenta o reclamo;
- Preguntas más frecuentes (FAQ por sus siglas en inglés);
- Lista o formulario de medicamentos (drogas/ medicamentos aprobadas que los proveedores pueden prescribir);
- Como comunicarse con el personal del departamento de Manejo de Utilización (UM), para hacer preguntas acerca de los beneficios que cubre y no cubre medicamento, lo que medicamento es necesario y tenga que ser coordinado;
- Como obtener cuidados primarios, hospital, especialistas y cuidados de emergencia;
- Como obtener atención después de las horas hábiles;
- Guías para la prevención de salud y calendarios de vacunación;
- Sus derechos y responsabilidades y la privacidad de su información;
- Restricciones en los beneficios o cómo obtener cuidados de salud fuera de las áreas de servicio de Molina Healthcare;
- Programas de mejoramiento de calidad, educación sobre la salud y para el manejo de enfermedades;
- Cómo expresar una queja o apelar una decisión médica;
- Cómo decidimos el uso de la nueva tecnología.

Usted nos puede pedir copias impresas de cualquier información publicada en nuestra página del Internet, llamando al departamento de Servicios a Miembros. Otro buen recurso para información en el manual para miembros, el cual también lo puede encontrar en nuestro sitio web.

Directorio de Proveedores en Línea

Molina Healthcare tiene un directorio de proveedores en su página del Internet, donde usted puede encontrar información sobre un proveedor. Usted puede hasta buscar por uno en su área. Para entrar al directorio de proveedores en la página del Internet, visite **www.MolinaHealthcare.com**. Haga “clic” donde dice “Encontrar Proveedor”. Siga las instrucciones para buscar un proveedor.

El directorio de proveedores “en línea” incluye información, como:

- Una lista actualizada de los proveedores de Molina Healthcare;
- El estatus de certificación de la Mesa Directiva Médica;
- También usted puede visitar a la Mesa Directiva Americana de Especialistas al: **www.abms.org** para asegurarse que el proveedor sea certificado por la mesa Directiva Médica;
- Las horas de oficina para todos los consultorios (las opciones basadas en los requisitos del Plan);
- Si los proveedores están aceptando nuevos pacientes;
- El idioma que hablan el proveedor y su personal; e
- Información sobre hospitales incluyendo el nombre, localidad y el estatus de su acreditación.

Si usted no tiene acceso al internet, el Departamento de Servicios a Miembros puede ayudarle. Ellos le pueden mandar una copia impresa de toda la información que está en el directorio de proveedores “en línea.”



¡Queremos Ofrecerle una Buena Atención!

Molina Healthcare trabaja con sus proveedores de salud y hospitales para brindarle una buena atención médica. Tomamos decisiones sobre su atención basándonos en sus necesidades. Además, revisamos sus beneficios. No damos recompensa alguna a los proveedores de salud por negarle atención médica. Tampoco recompensamos al personal ni a otras personas por negarle atención o darle menos atención. No pagamos dinero adicional a los proveedores ni a los miembros de su personal por negarle pruebas o tratamientos que usted necesita para mejorar su salud o mantenerse sano.

Si en cualquier momento tiene alguna inquietud sobre su atención médica, puede llamar al departamento de Servicios para Miembros. También puede hablar con una de nuestras enfermeras acerca de los servicios que necesita. Nuestro personal atenderá su llamada de lunes a viernes (excepto los días festivos) entre las 8:00 a.m. y las 5:00 p.m. Le pueden responder sus preguntas



sobre cómo elegimos las opciones para los cuidados de la salud. Simplemente llame al teléfono gratuito del departamento de Servicios para Miembros, al 1-800-580-2811 (Salud) o al 1-866-403-3018 (SCI). Este número aparece en la portada de este folleto y también al reverso de su tarjeta de identificación (ID por sus siglas en inglés). Si usted llama después de las 5:00 p.m. o durante el fin de semana, por favor deje su mensaje y su número telefónico. El personal del departamento de Manejo de Utilización le regresará la llamada durante el próximo día hábil.

Cuidados Después de las Horas Hábiles

Habrán ocasiones cuando usted necesite atención de su proveedor primario (PCP) y el/ella no estén disponibles. Si es después de horas hábiles y el consultorio de su PCP está cerrado, usted puede llamar a la Línea de Consejos de Enfermeras. Las enfermeras están disponibles a ayudarlo en cualquier momento del día. Llame a nuestras líneas gratuitas al 1-866-648-3537, 24 horas al día, siete (7) días a la semana. Los miembros de UNM SCI llamen al 1-877-725-2552.

Molina Healthcare tiene enfermeras altamente entrenadas. Ellas le pueden ayudar a decidir si usted o su niño/a deberían ver a un doctor de inmediato. También le pueden ayudar a hacer una cita si necesitara ver a un doctor rápidamente. Algunas veces usted tiene preguntas pero no cree que tenga que ver a su proveedor de salud primario (PCP). Usted también puede llamar a la Línea de Consejos de Enfermeras y hablar con una. Ellas le pueden ayudar.

Cuidados de Emergencia

Los cuidados de emergencia son para los problemas repentinos o severos que necesiten cuidados de

inmediato. También para los casos donde su vida o su salud están en peligro. Los cuidados de emergencia es un servicio cubierto. Si usted tiene una emergencia, llame al 911 o vaya al hospital más cercano. Usted no necesita ninguna aprobación previa. También recuerde que puede llamar a la Línea de Consejos de Enfermeras de Molina Healthcare, enfermeras altamente entrenadas están disponibles para ayudarlo a cualquier hora del día. Llame a la línea gratuita: 1-866-648-3537, 24 horas del día, siete (7) días a la semana. Los miembros de UNM SCI llamen al 1-877-725-2552.

Buscando que Hay de Nuevo

Nosotros también buscamos servicios nuevos y vemos nuevas formas de usar los beneficios que ya tiene. Revisamos nuevos estudios para ver si los nuevos servicios han probado ser seguros, y si deberían agregarse a su paquete de beneficios. Molina Healthcare revisa por lo menos una vez al año el tipo de servicios que a continuación indicamos:

- Servicios médicos;
- Servicios de salud mental;
- Medicamentos y
- Equipos.

Programa de Seguridad para los Pacientes de Molina Healthcare:

Molina Healthcare desea que tanto usted como su familia se encuentren seguros y saludables. Tenemos un Programa de Seguridad de los Pacientes el cual nos ayuda a cumplir con esta meta. Este programa le proporciona datos reales acerca de la seguridad, para que usted pueda hacer mejores elecciones de atención médica. He aquí algunas cosas que hacemos para mejorar su seguridad:



- Proporcionarles a proveedores de salud y hospitales información concerniente a la seguridad y dónde obtener ayuda.
- Llevamos un registro de quejas de nuestros miembros sobre los problemas concernientes a la seguridad en el consultorio de su proveedor o del hospital.
- Revisamos los informes brindados por grupos que controlan la seguridad del hospital. Los informes nos dicen si hay suficiente personal en la unidad de cuidados intensivos ICU (por sus siglas en inglés), revisan la calidad de los servicios relacionados con complicaciones, el uso de pedidos de medicamentos por computadoras, etc.

Estos grupos que proporcionan los reportes son:

- Índice de la Evaluación de Calidad de Leap Frog (www.leapfroggroup.org)
- JCAHO (por sus siglas en inglés)- La Comisión Nacional Unida para las Evaluaciones de las Metas para la Seguridad de los Pacientes (www.jointcommission.org)

También usted puede visitar estas páginas web, están abiertas al público para:

- Informarse acerca de qué están haciendo los hospitales para ser más seguros;
- Le ayuda a saber qué buscar cuando tenga que escoger un proveedor u hospital;
- Obtener información acerca de programas y servicios para pacientes con problemas como la diabetes y el asma.

También le informamos:

- Cómo hacer de su hogar un lugar más seguro;
- Cómo mantener los venenos y las medicinas fuera del alcance de los niños;

- Advertencias acerca de personas que venden medicinas no fiables;
- Cómo divertirse y mantenerse seguro al aire libre;
- Por qué el hacer ejercicios es bueno para usted.

Para obtener más información sobre nuestro Programa de Seguridad de los Pacientes, llame a nuestro departamento de Servicios para Miembros. También puede visitarnos en línea en: www.MolinaHealthcare.com



Salud Mental

Programa ¡Salud! Los beneficios de salud mental están manejados por OptumHealth de Nuevo México. OptumHealth NM ayudará a los miembros del programa ¡Salud! a coordinar los servicios de salud mental.

Molina Healthcare maneja los servicios de salud mental para los miembros de SCI. Tienen servicios para ayudarle con problemas como el estrés, depresión o confusión y/o abuso de sustancias.

Su Salud Nos Interesa

Mejorando los Servicios para los Miembros de Molina Healthcare

Su atención médica es importante para nosotros. Queremos saber qué piensa de nuestros servicios. Es por eso que usted, posiblemente reciba encuestas acerca de Molina Healthcare y de los cuidados de su salud. Una de esas encuestas es llamada CAHPS (por sus siglas en inglés).

CAHPS significan Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems, o Evaluación del Consumidor

Hable con su PCP acerca de los servicios que usted necesita. También puede buscar por usted mismo/a llamando al número de salud mental que se encuentra en su tarjeta de miembro. Existen muchos tipos de servicios a los que usted puede tener acceso. Este tipo de problemas, pueden ser tratados y Molina Healthcare está listo para asistirle a encontrar apoyo y servicios que necesite.

de los Sistemas y Servicios de Los Proveedores para el Cuidado de la Salud. Esta encuesta le hace preguntas acerca de su atención médica. Le pregunta su opinión acerca de los cuidados de salud que usted o sus hijos reciben de Molina Healthcare. Si usted recibe dicha encuesta, por favor tome el tiempo de llenarla.

HEDISsm (por sus siglas en inglés) es otra herramienta que utilizamos para mejorar nuestros cuidados. **HEDISsm** significa *Healthcare Effectiveness Data and Information*

Set, o Conjunto de Datos e Información sobre la Atención Médica Eficaz. Este es un proceso donde nosotros recolectamos información sobre los servicios de salud que usted o su niño/a pueda haber recibido. Estos servicios incluyen vacunas, las visitas para el cuidado preventivo del bienestar del niño, exámenes del PAP (Papanicolaou) y mamografías, cuidados de la diabetes, cuidado prenatal y posnatal. A través de este proceso podemos saber en realidad cuántos de nuestros miembros obtuvieron los servicios requeridos. Esta información está disponible para usted. Puede utilizarla para comparar un plan de salud con otro plan.

Cada año Molina Healthcare tiene como objetivo el mejorar los servicios que provee. Lo logramos fijándonos metas. Estas metas están incluidas en el Plan de Mejoramiento de Calidad o QI (“Quality Improvement Plan”).



Nuestra meta es ayudarle a que se cuiden mejor usted y su familia. Quizás le enviemos algunas preguntas para saber qué tan bien lo estamos haciendo, y lo qué es importante para usted. Como parte del plan QI (por sus siglas en inglés), Molina Healthcare le ayuda a cuidar de su salud y a obtener el mejor servicio posible.

Algunas de las formas en cómo lo hacemos incluyen:

- Recordatorios para hacer exámenes preventivos para el bienestar de los niños y sus vacunas;
- Educación sobre asma y diabetes;
- Educación sobre atención prenatal y exámenes postparto;
- Recordatorios para hacerse pruebas (PAP) Papanicolaou y mamografías;
- Un mejor proceso para las quejas de los miembros;
- Ayuda para encontrar el sitio web de Molina Healthcare; e
- Informándole acerca de los servicios especiales para los miembros.

Para aprender más, acerca de nuestro plan QI y nuestro progreso en el cumplimiento de nuestras metas, puede visitarnos en nuestro sitio web:

www.MolinaHealthcare.com. Para pedir una copia de nuestro programa QI y los progresos en el cumplimiento de nuestras metas, llame al departamento de Servicios para Miembros de Molina Healthcare.

Sus Derechos Como Miembro de Molina Healthcare

¿Sabía usted que como miembro, tiene derechos y responsabilidades? El tener conocimiento de estos derechos y responsabilidades le ayudará a asegurarse que usted y su familia obtengan los servicios de salud que necesiten.

Usted tiene los siguientes derechos:

- Recibir todos los servicios que ofrecemos;
- Ser tratado con respeto y consideración;
- Poder ayudar con las decisiones concernientes a su atención médica;
- Poder someter una queja acerca de los servicios, de los proveedores de salud o de los cuidados que usted recibió;
- Poder cambiar su proveedor de salud primario (PCP);
- Junto con el proveedor de salud, poder hacer cambios necesarios en las opciones de su atención médica;
- Recibir información; y
- Participar en las recomendaciones acerca de las declaraciones de los derechos de un miembro.

Usted tiene las siguientes responsabilidades:

- Aprender y hacer preguntas acerca de sus beneficios de salud;
- Proporcionar la información necesaria para la ayuda de los cuidados de usted o su familia;
- Seguir el plan de salud que usted y su proveedor acordaron;
- Mantener sus citas y llegar a tiempo a ellas. Llame a su proveedor de salud primario (PCP), si usted piensa que va a llegar tarde o necesita cancelar la cita;
- Reportar a nosotros o a las autoridades apropiadas cualquier fraude o mal uso; e
- Informarnos acerca de cualquier cambio de dirección, número de teléfono o cualquier cambio que pudiera afectar su elegibilidad.

Segundas Opiniones

Si usted no está de acuerdo con los servicios de su proveedor de salud, usted tiene derecho a una segunda opinión. Usted puede obtener la segunda opinión de otro proveedor de salud de Molina Healthcare, o Molina deberá hacer los arreglos para que usted vea a un proveedor fuera de la red de trabajo de Molina. Este servicio es sin costo alguno para usted. (Regulaciones 8.305.6.8.15.A (7) NMAC Decreto de Los Derechos del Miembro)

Servicios fuera de la Red de Trabajo

Si un proveedor de Molina Healthcare es incapaz de proveerle con los servicios necesarios y cubiertos, Molina Healthcare debe de cubrir los servicios necesarios a través de los servicios de proveedores fuera de la red de trabajo. Esto debe de hacerse de una manera oportuna durante todo el tiempo que Molina Healthcare no pueda proporcionarle el servicio. Una solicitud para un proveedor fuera del área de trabajo de Molina requiere una previa autorización.

Para una lista completa de sus derechos y responsabilidades, vea el manual del miembro. También puede visitarnos en nuestro sitio web: www.MolinaHealthcare.com o llame a nuestro departamento de Servicios para Miembros.

Para más información, visite: www.MolinaHealthcare.com

Quejas y Apelaciones

¿Está teniendo problemas con la atención médica que recibe o con nuestros servicios? De ser así, tiene derecho a presentar una queja o apelar.

Una queja puede deberse a la atención que usted recibe de su proveedor de salud o del hospital y el tiempo que le toma obtener una cita o ver a un proveedor o especialista en su área. Usted puede presentar su queja llamando al departamento de Servicios para Miembros. También puede presentar la queja por escrito.

Si su petición de recibir servicios médicos o tratamiento no es aprobada por Molina Healthcare, usted tiene el derecho de:

- Una apelación formal;
- Una audiencia interna de reconsideración;
- A una revisión independiente y/o a
- Una audiencia justa e imparcial mediante el departamento de Servicios Humanos, División de Audiencias (Human Services Department, Hearing Division)

Una apelación, es una petición para que se revise o se reconsidere una acción (decisión) de Molina Healthcare. Usted puede someter esta petición por teléfono o por escrito. **Las apelaciones se pueden presentar por acciones como por ejemplo:**

- La negación o aprobación limitada de un servicio solicitado, incluyendo el tipo o nivel del servicio
- La reducción, suspensión o terminación de un servicio previamente autorizado;
- La negación del pago total o parcial por los servicios (esto lo podría hacer a usted responsable del pago total o parcial de la factura);
- Si Molina Healthcare no está proveyendo servicios a tiempo; y/o
- Si Molina Healthcare no está proporcionando una autorización requerida en un tiempo considerable.

Cualquier “acción” de Molina Healthcare, puede ser apelada. Nuestros procesos de apelación aseguran que usted tenga acceso a todos sus derechos. Nuestro personal quiere ayudarle. Cada petición para una apelación o audiencia, es vista como una oportunidad de asegurarnos que usted reciba todos los beneficios y cuidados a los que usted tiene derecho. Usted también podría pedir que se acelere el proceso de apelación, si la tardanza en la decisión puede poner en riesgo su salud.

También tiene el derecho de pedir una revisión independiente cuando usted no está contento/a con la acción de su apelación. Esto significa que proveedores fuera de Molina Healthcare, revisan todos los hechos de su caso y luego toman una decisión. Nosotros aceptaremos esa decisión.

Consulte nuestro sitio web en el Internet al, www.MolinaHealthcare.com o consulte su manual para miembros para leer acerca de:

- Los procesos y los derechos de quejas, apelaciones y audiencias justas e imparciales;
- Fechas límites para presentar quejas, apelaciones y para audiencias justas e imparciales; y
- ¿Quiénes pueden presentar quejas/apelaciones?

Los Miembros de SCI tienen el derecho de preguntar por una Audiencia Administrativa a través del departamento de Servicios Humanos, solo después de haber tratado exhaustivamente el proceso de apelación de Molina Healthcare. Tiene que hacer esto dentro de noventa (90) días hábiles después de la decisión final de Molina Healthcare. Puede llamar a las oficinas de HSD Audiencias Justas al número gratuito 1-800 432-6217, opción # 6.

Sus Derechos a Directivas Anticipadas

Todos los miembros tienen el derecho de aceptar o rechazar el tratamiento ofrecido por su proveedor. ¿Pero, qué pasaría si usted no puede decirle a su proveedor lo que quiere? Para evitar tomar decisiones que vayan en contra de su voluntad, es importante tener Directivas Anticipadas.

Las Directivas Anticipadas es una forma legal, la cual le dice a los proveedores médicos por escrito, qué tipos de cuidados usted quiere en el caso que usted no pueda hablar por usted mismo. Un documento de Directivas Anticipadas, es escrito antes de que usted tenga una emergencia. Esta es una manera de prevenir que otra gente tome decisiones importantes con respecto a su salud; en caso que usted no estuviera lo suficientemente bien como para tomar sus propias decisiones. Existen diferentes tipos de Directivas Anticipadas. Algunos ejemplos son:

- Una Carta Poder para Atención Médica ('Power of Attorney').
- Testamento en Vida ('Living Will').

Es su decisión llenar una forma de Directivas Anticipadas. Nadie le puede negar los servicios de cuidados para la salud basados en que usted tenga o no un documento de Directivas Anticipadas. Hable con alguien que usted confíe, como un familiar o un amigo, para que le ayude a tomar decisiones acerca de los cuidados de su salud. También puede hablar con su abogado o su Proveedor de Cuidados Primarios (PCP por sus siglas en inglés) si usted tiene preguntas o si usted quiere llenar una forma de Directivas Anticipadas.

Usted puede llamar al departamento de Servicios para Miembros de Molina Medicare para obtener más información acerca de cómo obtener las formas para las Directivas Anticipadas que cumplen con los requisitos legales estatales.

Si usted tiene una forma firmada de Directivas Anticipadas, y a usted le parece que su proveedor no ha seguido sus instrucciones, usted puede presentar una queja. Si necesita más información en cómo someter su queja, favor de visitar nuestro sitio web www.MolinaHealthcare.com o llame al departamento de Servicios para Miembros.

Estamos Aquí para Ayudarle

Puede ser difícil para los miembros recibir los cuidados que necesitan, cuando esos servicios de salud son por problemas de salud continuos. Si usted es uno de esos miembros, MolinaHealthcare está aquí para ayudarle. Para asegurarnos que usted recibe los cuidados apropiados, nuestro personal puede ayudarle a coordinar sus cuidados.

El personal de Molina Healthcare puede ayudarle:

- A encontrar servicios que no son beneficios. Esto incluye servicios de la comunidad y programas de servicios sociales, como terapia física en escuelas o el programa “Meals on Wheels” Alimentos sobre Ruedas;
- A tener acceso a servicios que usted es elegible para recibir;
- A coordinar sus citas y exámenes;
- A coordinar transportación. (para miembros del programa Salud! solamente);
- A tener acceso a los recursos que ayudan a personas con necesidades especiales de salud y/o con el estrés que día con día tienen las personas que los cuidan;

- A coordinar el traslado de un lugar a otro. Esto incluye cuando le dan de alta del hospital;

Por favor llame al departamento de Servicios para Miembros para aprender más acerca de cómo podemos ayudarle a obtener los cuidados que usted necesita.

Servicios Cuidados de Salud de la Mujer (MA2-A, MED1-A)

Usted puede obtener servicios para los cuidados de la salud de la mujer de cualquier proveedor que tenga contrato con Molina Healthcare o por cualquier Proveedor Calificado de Planificación Familiar. Usted no necesita ser referido por su PCP. Estos servicios pueden incluir los Exámenes del Papanicolaou (Pap) Mamografías y Planeamiento Familiar. Los miembros de UNM SCI si necesitan una referencia de su PCP para una mamografía. Los miembros del plan Salud! y los miembros del SCI pueden auto-referirse si ha pasado más de un (1) año desde su última mamografía.

Calendario de Vacunación para Niños y Adolescentes

Vacunas	Meses									Años							
	Al Nacer	1	2	4	6	12	15	18	19-23	2-3	4-6	5	6	11	12	13-19	
Hepatitis B	HepB	HepB			HepB												
Rotavirus (Rota)			RV	RV	RV												
Difteria, Tétano, Tosferina			DTaP	DTaP	DTaP		DTaP				DTaP			Tdap			
Haemophilus Influenzae- Tipo b			Hib	Hib	Hib	Hib											
Neumococos			PCV	PCV	PCV	PCV											
Polio Inactivo			IPV	IPV	IPV												
Influenza					Influenza (Anual)												
Sarampión, Paperas Rubéola						MMR					MMR						
Varicela						Varicela					Varicela						
Hepatitis A						HepA (2 dosis)											
Meningocócica (meningitis)															MCV		
Papiloma Humano															HPV (3 dosis)		

Calendario de Vacunación para de Adultos

Vacunas	19-26	27-49	50-59	60-64	65 en adelante
Influenza	Anual				
Neumocócica ¹					1 dosis
Tétanos-difteria (TD), tosferina (Td, Tdap) ¹	1 dosis Tdap, Td cada 10 años				Td cada 10 años
Sarampión, Paperas Rubéola (MMR) ¹	1 o 2 dosis				
Varicela (Chickenpox) ¹	2 dosis				
Herpes Zoster (Culebrilla) ¹				1 dosis	
Hepatitis A (HepA) ²	2 dosis				
Hepatitis B (HepB) ²	3 dosis				
Meningocócica ²	1 o más dosis				
Mujer					
Papiloma Humano(HPV)	3 dosis				

¹Si no hay prueba de vacuna o de inmunidad

²Si es de alto riesgo

Guía Preventiva para la Salud (Adultos)

	Adultos (de 20 a 64 años de edad)	Adultos Mayores (de 65 años en adelante)
Visitas de Cuidado Preventivo	De cada 1 a 3 años	De cada 1 a 3 años
Pruebas y Exámenes	<ul style="list-style-type: none"> ● Inmunización (Vacunas) ● Examen Físico (altura, peso, presión sanguínea, Índice de Masa Corporal (BMI), ● Presión Sanguínea: Anual ● Examen del Colesterol: Cada 5 años ● Examen de cáncer del colon: Cada 5 a 10 años basado en las recomendaciones de su proveedor de salud. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Inmunización (Vacunas) ● Visión y Audición ● Densidad Ósea para la osteoporosis: de 65 años en adelante. De 60 años en adelante con un riesgo mayor de fracturas de los huesos
	Mujer	
	<ul style="list-style-type: none"> ● Enfermedades Venéreas (STD) para mujeres de 25 años o menores, sexualmente activas y para las mujeres sin síntomas pero con riesgo mayor para infecciones. ● Mamografía: Cada año para mujeres de 40 años en adelante. ● Examen del Papanicolaou y Pélvico: Anual 	
	Hombre	
		<ul style="list-style-type: none"> ● Examen para el Aneurisma Aórtico en la porción Abdominal (AAA): Una vez en los hombres de 65 a 75 años de edad que alguna vez en su vida fumaron.
Prenatal y Postnatal		
<p>Toda mujer embarazada deberá recibir oportunamente consulta prenatal, el primer trimestre y por el resto del embarazo</p> <p>Primer Trimestre: Reciba cuidado médico en cuanto usted sepa que está embarazada. Segundo Trimestre: Mensualmente. Tercer Trimestre: Cada dos (2) semanas. Postparto: Reciba cuidado médico de los 21 a 56 días después de haber tenido al bebé.</p>		

Guía Preventiva para la Salud (Niños)

	Infantes y Niños (De 0 a 23 meses de edad)	Niños y Adolescentes (De 2 a 19 años de edad)
Visitas de Cuidado Preventivo	<p>Visitas al 1º, 2º, 4º, 6º, 9º y 12º. 15 º y 18 º mes</p>	<p>A los 24 y 30 meses y a los 3 años de edad y después anualmente</p>
Pruebas y Exámenes	<ul style="list-style-type: none"> • Inmunización (Vacunas) • Examen Físico • Evaluación del Desarrollo • Evaluación del Comportamiento • Prueba del Plomo • Evaluación auditiva y visual • Prueba de Tuberculosis-(TB) • Primera evaluación Dental al año de edad y después cada seis meses. 	<ul style="list-style-type: none"> • Inmunización (Vacunas) • Examen del Papanicolaou, (STD) Enfermedades Venéreas, pruebas para adolescentes sexualmente activos.



8801 Horizon Blvd. NE
Albuquerque, NM 87113

