



Mantenerse Saludable es Importante

Molina Healthcare de Nuevo México, Inc. (Molina Healthcare) quiere que nuestros miembros, obtengan sus chequeos médicos, los cuales son importantes para la salud y bienestar. Ya sea que los chequeos sean para niños, adolescentes, o adultos, las pruebas y los exámenes de rutina son parte de los cuidados médicos completos.

Nuestras Guías Preventivas de Salud pueden ayudarle a usted y su familia a saber que pruebas o exámenes son recomendados. Nuestros lineamientos están basados en las recomendaciones de los servicios nacionales de salud. Tenemos guías preventivas para niños, adolescentes, adultos y para mujeres embarazadas.

Para pedirnos una copia de estas guías preventivas, por favor llame a la línea gratuita del departamento para Mejoramiento de la Salud, al 1-800-377-9594 ext. 182618. También puede visitarnos en nuestro sitio web en: www.MolinaHealthcare.com



Los servicios de Molina Healthcare están financiados en parte bajo contrato con el estado de Nuevo México.

En esta edición

Mantenerse Saludable es Importante	pg 1
Combata el Virus de la Gripe	pg 2-3
Consejos que le ayudarán a manejar su salud	pg 4
¿Qué tan satisfecho/a está con sus servicios médicos?	pg 5
¡Queremos ofrecerle una buena atención!	pg 5
Queremos escuchar de usted	pg 6
Programa Anti-Fraude	pg 6
Anuncio de Laboratorios Quest	pg 7
¿Cómo lo estamos haciendo?	pg 7

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 doctores y hospitales contratados por Molina Healthcare;
- Sus beneficios, incluyendo los copagos y otros cargos (si corresponde);
- Qué hacer si recibe una factura o reclamo;
- Preguntas más frecuentes y sus respuestas (FAQ por sus siglas en inglés);
- Lista o formulario de medicamentos (drogas/medicamentos aprobadas que los doctores pueden prescribir);
- Como comunicarse con el personal del departamento de Manejo de Utilización (UM por sus siglas en inglés), para asuntos o preguntas relacionadas con el departamento de UM;
- 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 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 y;
- Cómo tener acceso a los servicios de Manejo de Caso y a los de Cuidados Coordinados.

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 es el manual para miembro, el cual también lo puede encontrar en nuestra página Web

Los servicios de Molina Healthcare están financiados en parte bajo contrato con el estado de Nuevo México.

¿Está preparado para combatir el virus de la gripe?

La temporada de la gripe se acerca rápidamente. Que no lo atrape desprevenido. Aunque no pueda completamente evitar enfermarse, usted puede tomar simples pasos para evitar la gripe. Aquí le presentamos algunos consejos para que se mantenga saludable en esta temporada de la gripe:

- Póngase la vacuna contra la gripe;
- Practique una buena higiene;
- Fortalezca su sistema inmunológico; y
- Aprenda los hechos reales acerca de la gripe

Póngase la vacuna contra la gripe

Su mejor defensa en contra de la gripe es obtener la vacuna antigripal. Al obtener la vacuna antigripal, puede reducir grandemente su riesgo de tener gripe. Los Centros para el Control y Prevención de Enfermedades (CDC por sus siglas en inglés) generalmente recomiendan que las personas de seis (6) meses de edad en adelante debieran de recibir anualmente su vacuna antigripal. De cualquier manera, algunas personas tienen un riesgo mayor de tener complicaciones con la gripe (influenza).

Estas personas incluyen:

- Mujeres embarazadas;
- Personas de sesenta y cinco (65) años en adelante;
- Personas de cualquier edad que padezca cierta condición médica crónica como el asma o diabetes;
- Las personas que viven en hogares de ancianos u otras instalaciones de cuidado a largo plazo;
- La gente que viven y/o cuidan a aquellas personas que tienen alto riesgo de complicaciones de la gripe;
- Los niños menores de cinco (5) años de edad;
- Contactos directos en el hogar con aquellas personas que tienen alto riesgo de complicaciones de la gripe;
- Los que trabajan en guarderías y cuidan a niños de seis (6) meses de edad o menores. Los niños están muy pequeños para recibir la vacuna, así que tenemos que reducir el riesgo de pasarles el virus a ellos o a otros niños; y
- Los que trabajan para los servicios de los cuidados para la salud

Por favor, platique con su doctor si la vacuna antigripal es adecuada para usted.

Practique una buena higiene

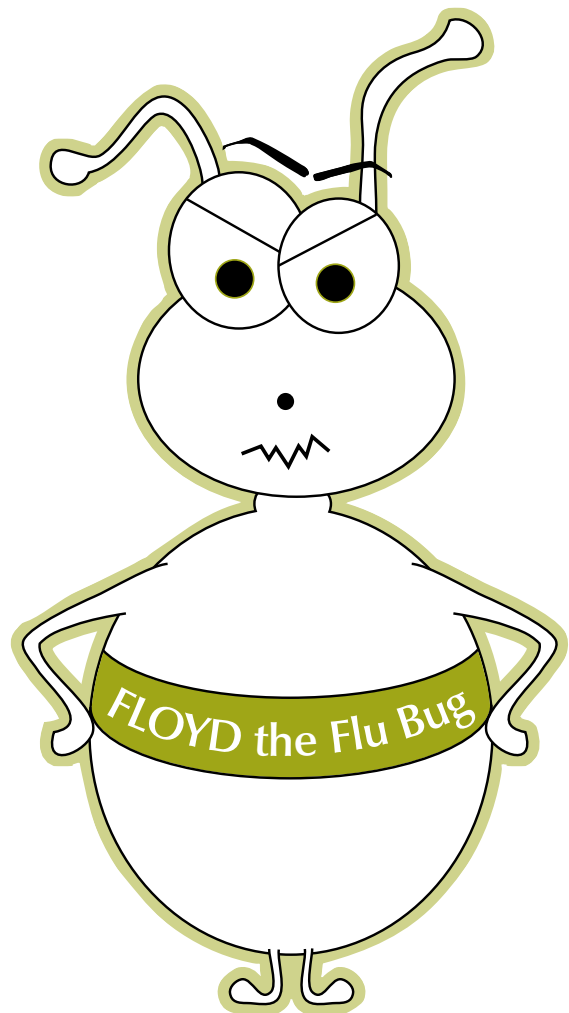
El virus de la gripe puede esparcirse fácilmente. El toser y estornudar esparce el virus. Evite tocarse los ojos, nariz o boca antes de lavarse las manos.

Por eso es muy importante que se laven las manos frecuentemente. Asegúrese de usar jabón y agua tibia. Enséñeles a sus niños a lavarse las manos por lo menos por veinte (20) segundos. Mantenga cerca un desinfectante para las manos cuando el agua y el jabón no están disponibles.

Fortalezca su Sistema Inmunológico

Para mantenerse saludable esta temporada de la gripe, asegúrese de mantener fuerte su sistema inmunológico. Para lograrlo puede hacer esto:

- Comer una dieta saludable;
- Haga ejercicio a menudo;
- Maneje el estrés;
- Duerma lo suficiente.



Conozca los hechos reales de la gripe

El conocer los hechos reales acerca de la gripe, puede ayudarle a mantenerse saludable en esta época de la gripe.

Mito: La vacuna de la gripe (inyección) le causará que le de gripe.

Hecho Real: A usted no le puede dar la gripe por haberse puesto la vacuna antigripal.

Mito: La gripe es una enfermedad que no es muy seria.

Hecho Real: La gripe lo puede poner muy enfermo. Una enfermedad menos seria como un resfriado, puede ser confundida con la gripe. La gripe es grave.

Mito: El año pasado me puse la vacuna contra la gripe. No la necesito otra vez este año.

Hecho Real: Usted necesita la vacuna antigripal cada año. La fuerza del virus de la gripe a menudo cambia de un año a otro. La vacuna antigripal está hecha para que trabaje en contra del nivel de fuerza pronosticada para esa temporada.

Mito: La vacuna antigripal solo trabaja durante los meses de octubre o noviembre.

Hecho Real: La vacuna antigripal le protege mientras el virus ande en el ambiente. La temporada de la gripe puede durar hasta los finales del mes de mayo. Se recomienda que usted obtenga la vacuna tan pronto como esté disponible en el otoño. La protección le durará durante todo el año.

Tratamiento para la gripe

Si usted se enferma de gripe, asegúrese de quedarse en casa para evitar contagiar a otros con el virus de la gripe y para que se cuide. Coma bien y tome fluidos para mantenerse hidratado/a. Las paletas de hielo es una buena manera para ayudar a los niños a mantenerse hidratados si rehúsan tomar otros líquidos. Debe de tener suficiente descanso. Las medicinas sin receta pueden ser utilizadas para reducir fiebre, molestias y los dolores. Si tiene otras condiciones médicas o toma otras medicinas, pregunte a su proveedor o llame a la Línea de Consejos de Enfermeras al número que aparece abajo, antes de tomar medicamentos adicionales.

Recuerde la gripe es un virus. Lo que significa que antibióticos no la curan. Antibióticos pelean enfermedades causadas por bacterias. No trabajan en contra de enfermedades usualmente causadas por virus como los resfriados, las gripes, y la mayoría de las toses y gargantas irritadas.

Cobertura de Seguro Estatal/Salud (SCI por sus siglas en inglés) Línea de Consejos de Enfermeras, llame gratuitamente al: 1-866-648-3537 (TTY: 1-866-833-4703)

Cobertura de Seguro de la Universidad de Nuevo México (UNM SCI) Línea de Consejos de Enfermeras de Nuevo México, llame a la línea gratuita al: 1-877-725-2552.

¡Molina Healthcare está feliz de anunciarle que la vacuna contra la gripe (flu) está disponible en su farmacia local!

La temporada de la gripe se acerca. Empieza en el otoño y puede durar hasta los principios de primavera. La gente se contagia de gripe cuando respira las pequeñas gotitas de alguien que tose o estornuda y que padece de gripe. También se puede esparcir cuando usted toca algo con el virus y después se toca sus ojos, nariz o boca. Usted puede prevenir enfermarse de la gripe al obtener la vacuna antigripal.

Los Centros para el Control y Prevención de Enfermedades (CDC por sus siglas en inglés) generalmente recomiendan que las personas de seis (6) meses de edad en adelante debieran de recibir anualmente su vacuna antigripal. Si usted tiene alguna alergia a la vacuna, no debe de aplicársela. Si tiene preguntas, favor de hablar con su doctor o farmacéutico.



Consejos que le ayudarán a manejar su salud

Molina Healthcare de Nuevo México. Inc. (Molina Healthcare), quiere que usted esté sano y seguro al tomarse sus medicamentos. El conocer cómo manejar sus medicamentos puede ayudarle a evitar efectos secundarios y visitas inesperadas con su doctor o a la sala de emergencias. ¡Aquí le presentamos algunos consejos para mantenerlo en línea!

Conozca sus medicamentos

- Conozca el nombre de sus medicamentos y lo que se supone que debe hacer.
- Conozca qué condiciones supuestamente debe tratar sus medicamentos.
- Conozca los efectos secundarios que pueda sentir.
- Haga una lista de todas sus medicinas. En cada visita con el doctor, lleve con usted la lista y las botellas de los medicamentos.

Hable con su doctor

- Dígale a su doctor todos los medicamentos que usted está tomando, incluyendo los que venden sin receta (por ejemplo, Tylenol), suplementos dietéticos (como por ejemplo, glucosamina), y vitaminas.
- Infórmele a su doctor primero antes de suspender cualquier medicamento.
- Si usted tiene preguntas, asegúrese de preguntarle a su doctor.

Tome sus medicamentos a tiempo

- Siempre tome los medicamentos como se lo indicó su doctor.
- Tome sus medicamentos a la misma hora todos los días.
- Si tiene problemas para recordar el tomarse sus medicinas, trate de usar una caja separadora de medicamentos, programe su alarma y/o póngase notas en lugares visibles.
- Para su seguridad y conveniencia, escoja la misma farmacia y doctor para la obtención de sus medicamentos.

¡Molina Healthcare está aquí para ayudarle!

- Cobertura de Seguro Estatal/Salud (SCI por sus siglas en inglés) Línea de Consejos de Enfermeras, llame gratuitamente al: 1-866-648-3537 (TTY: 1-866-833-4703).
- Cobertura de Seguro de la Universidad de Nuevo México (UNM SCI) Línea de Consejos de Enfermeras de Nuevo México, llame a la línea gratuita al: 1-877-725-2552.
- Para nuestro sitio web de Molina Healthcare: www.MolinaHealthcare.com.





¿Qué tan satisfecho/a está con sus servicios médicos?

Los servicios de salud que usted recibe son importantes para nosotros. Queremos que nuestros miembros estén contentos con los cuidados que reciben. Por esa razón algunas veces les mandamos encuestas. Queremos que llenen las encuestas porque nos dicen qué tan contento/a está con nuestros servicios y cómo poderle servir mejor. Molina Healthcare de Nuevo México, Inc. (Molina Healthcare) quisiera agradecerles a todos los miembros que tomaron el tiempo para completar estas encuestas.

Una de estas encuestas es *La Satisfacción del Miembro* y se manda cada primavera.

Esta encuesta hace preguntas acerca de la satisfacción de los servicios de salud. Le pregunta acerca de los cuidados que usted o sus niños obtuvieron de su doctor y de los servicios que ofrece Molina Healthcare.

Este año, Molina Healthcare ha recibido los resultados de puntuación para su doctor y nuestros servicios. Los resultados nos muestran que usted está satisfecho en las siguientes áreas:

- Sus doctores proveyeron buena atención médica;
- El personal del departamento de Servicios para Miembros le dio la información que usted necesitaba; y
- Usted piensa que pudo obtener las citas cuando usted las necesitaba.

Nos informó que deberíamos mejorar en:

- Dejarles saber a los doctores cómo hablar mejor con usted acerca de los cuidados para la salud.

Molina Healthcare usa sus comentarios para mejorar nuestros servicios. Le agradecemos mucho sus opiniones.

¡Queremos ofrecerle una buena atención!

Molina Healthcare trabaja para mejorar nuestros servicios para usted y su familia. Por esta razón fijamos metas en el plan el Mejoramiento de Calidad (QI - Quality Improvement). Nuestra meta principal es ayudarles a nuestros miembros a que se cuiden mejor ellos mismos y sus familias. Otra meta es proveerle el mejor servicio posible. Estas metas se incluyen en el plan QI. Cada año hacemos evaluaciones de nuestros cuidados y servicios. Algunas de las cosas que revisamos son:

- Quejas o apelaciones de servicios proveídos. Después buscamos maneras para ayudarle a que se sienta más satisfecho/a;
- Asegurarnos que los doctores y hospitales le proveen cuidados seguros;
- La manera en cómo podemos trabajar con nuestros doctores para asegurarnos que le provean buena atención médica;

También checamos si usted está obteniendo durante el año todas las pruebas y exámenes necesarios; y

- También revisamos si nosotros estamos contestando sus llamadas rápidamente, proveyéndole la más completa información.



Programa Anti-Fraude

Los costos para servicios médicos siguen aumentando cada año. Algunas de las razones de los costos son porque existe fraude, desperdicios y abuso en los cuidados médicos. Esto hace más difícil financiar programas como Medicaid pero no es solo el dinero. Estos crímenes también pueden afectar la calidad de los servicios de salud.

El papel del Programa de Anti-Fraude de Molina Healthcare de Nuevo México, Inc. (Molina Healthcare) es el de detectar, prevenir, investigar y reportar. Las leyes estatales y federales requieren que Molina Healthcare reporte cualquier sospecha de fraude, desperdicio o abuso.

Usted puede reportar fraude, desperdicio o abuso por escrito, por teléfono o correo electrónico (e-mail).

Anti-Fraud Program Manager
Molina Healthcare of New Mexico, Inc.
P.O. Box 3887
Albuquerque, New Mexico 87190-9859

Toll free Compliance/Anti-Fraud Program Hotline: 1-800-827-2973
Local in Albuquerque: 1-505-348-0255
Toll free Fax: 1-866- 472-4580
Email: mhnm.compliance@MolinaHealthcare.com

A continuación le damos una lista de las agencias que trabajan en conjunto con Molina. También puede reportarles a ellos sospecha de fraude, desperdicio o abuso.

- New Mexico Medical Assistance Division. Ellos investigan los asuntos que envuelven fraude, desperdicio o abuso
Dirección de correo:
New Mexico Medical Assistance Division
Quality Assurance Bureau
P.O. Box 2348
Santa Fe, New Mexico 87504-2348

Dirección Electrónica:
NMMedicaidFraud@state.nm.us

Números de Teléfonos:
Llamada gratuita: 1-888-997-2583
Llamada local en Santa Fe: 1-505-827-3100

- Medicaid Fraud Control Unit. Son un departamento para la aplicación de la ley de derecho penal. Ellos investigan sospecha de fraude, desperdicio, y abuso de un proveedor de salud.

Dirección:
New Mexico Medicaid Fraud Control Unit
111 Lomas NW, Suite 300
Albuquerque, New Mexico 87102

Números de Teléfonos:
Llamada gratuita: -1-800-678-1508
Local in Albuquerque: 1-505-222-9000

- Human Services Department Office of Inspector General. Son oficinas de investigación. Revisan las sospechas de fraude, desperdicio y abuso en contra de miembros.

Números de Teléfonos:
New Mexico Human Services Department
Office of Inspector General
Llamada local en Albuquerque: 1-505-827-8141
Llamada gratuita: 1-800-228-4802

Dirección Electrónica: (e-mail)
HSDOIGFraud@state.nm.us

Queremos escuchar de usted. Asista a una junta en su área del Comité Asesor del Consumidor.

Los miembros tendrán comida o cena y derecho a una tarjeta de regalo de \$25.00 solo por tomarse el tiempo de venir con nosotros. *Esta es una excelente oportunidad para que haga preguntas y ofrecer sus opiniones para ayudar a Molina Healthcare a continuar ofreciendo el mejor servicio que sea posible.*

La junta puede presentar información sobre sus beneficios de asistencia médica, programas especiales, premios para opciones saludables, servicios a los miembros, alcance a la comunidad, sus derechos de privacidad, y la red de trabajo de proveedores de Molina Healthcare.

Comuníquese con nosotros hoy mismo para unirse al Comité Asesor del Consumidor en su área. Llámenos a la línea gratuita 1-800-377-9594 ext. 180966 o en Albuquerque al 1-505-348-0966.



Anuncio de Laboratorios Quest

Molina Healthcare ha escogido a los laboratorios 'Diagnósticos Quest' como el proveedor de trabajo de laboratorio favorito. A partir del 1° de Julio del 2011, puede usar el laboratorio Diagnósticos Quest para los exámenes. Los laboratorios Diagnósticos Quest tienen varias localidades en Nuevo México. Para acortar el tiempo de espera, puede hacer citas vía internet. Para más información, por favor visite nuestro sitio web en el www.MolinaHealthcare.com.

Dígalos a sus amigos y familiares acerca de nosotros

Si sus amigos o miembros de su familia quieren saber más acerca de Molina Healthcare de Nuevo México, Inc. (Molina Healthcare), por favor infórmeles que pueden llamar a nuestra línea gratuita al **1-877-373-8986** para recibir útil información de nuestros programas y servicios. También podrán saber cómo escoger a Molina Healthcare como su plan de salud.

¿Cómo lo estamos haciendo?

Molina Healthcare ha cumplido con la mayoría de nuestras metas del plan QI del 2010 y hemos mantenido nuestro nivel de "Excelencia" otorgado por el Comité Nacional para la Certeza de Calidad (NCQA por sus siglas en inglés). Esta es una calificación de cuán bien cuidamos de usted.

Nos aseguramos que usted obtenga los mejores cuidados posibles, incluyendo el mandarle recordatorios de sus exámenes de salud y de importantes pruebas para poder mantenerse saludable. Cada año checamos si usted ha visitado a su doctor para obtener las pruebas y los exámenes. De la manera que lo hacemos es a través del proceso llamado **HEDIS** (por sus siglas en inglés) significan Healthcare Effectiveness Data and Information Set, o **Conjunto de Datos e Información sobre la Atención Médica Eficaz**. Aquí encontramos si nuestros miembros están recibiendo los servicios que necesitan.

Gracias por obtener los servicios de salud preventiva. Nuestros miembros nos ayudan a cumplir con nuestras metas, de la siguiente manera:

- Los miembros de -Salud- completaron su examen dental anual. Recuerde de visitar al dentista cada año. Nosotros seguiremos mandándoles a nuestros miembros los recordatorios para su examen dental anual;
- Los niños desde recién nacidos a quince (15) meses de edad completaron sus chequeos médicos para el bienestar del niño sano. Más sin embargo, no llegamos a cumplir con nuestra meta para los niños de tres (3) a seis (6) años de edad para su

chequeo médico anual. Los padres de familia pueden ayudar llevando a sus niños a los chequeos anuales para el bienestar del niño sano. Los chequeos médicos para los adolescentes también son muy importantes. Continuaremos mandándoles los recordatorios a todos los niños en su cumpleaños;

- Los niños están recibiendo las vacunas necesarias. Para ayudar a obtener una mejor puntuación, continuaremos mandándoles los recordatorios de sus vacunas a los niños para que las obtengan a tiempo. Es muy importante recordar llevar a su niño a las vacunas requeridas antes de que cumpla los dos (2) años de edad;
- Nuestros miembros que padecen diabetes están obteniendo sus exámenes para diabéticos. Para ayudar a que el próximo año cumplamos con nuestras metas, les recordaremos a nuestros miembros con diabetes que obtengan su examen de azúcar en la sangre (HbA1C), su examen para el colesterol, de orina y su examen ocular integral para diabéticos; y
- Las mujeres embarazadas están recibiendo sus exámenes prenatales y postnatales. Molina Healthcare tiene programas especialmente para nuestras miembros que están teniendo bebés.

Para más información del programa o para pedir una copia del plan QI favor de llamar al departamento de Servicios para Miembros de Molina Healthcare o visite nuestro sitio web en el www.MolinaHealthcare.com.



8801 Horizon Blvd NE
Albuquerque, NM 87113

7270DM0911



¿Preguntas acerca de su salud?

¡Llame a la Línea de
Consejos de Enfermeras!

Español: 1-866-648-3537

Inglés: 1-888-275-8750

1-877-725-2552 UNM SCI

¡ABIERTO 24 HORAS!

¡La salud de su familia es nuestra prioridad!

Personas con impedimento
de audición favor de llamar al:
TTY (Español): 1-866-833-4703
TTY (Inglés): 1-866-735-2929