

## Mejorando los servicios para los miembros de Molina Healthcare

### La calidad de la atención que usted recibe es importante para nosotros.

Molina quiere que usted y su familia reciban la atención médica que necesitan. Tenemos un **programa de Mejoramiento de Calidad (QI, por sus siglas en inglés)** para evaluar la calidad de nuestro trabajo. Cada año, fijamos metas para mejorar la atención y los servicios que reciben nuestros miembros. Revisamos si nuestros miembros están recibiendo los exámenes y pruebas que necesitan. También determinamos si usted está contento con su atención médica y con su proveedor. Escuchamos lo que ustedes opinan y cómo podemos mejorar. Puede encontrar en el sitio Web información acerca de las metas, progreso y resultados de nuestro **programa de QI**. Por favor, visite el sitio web de Molina Healthcare en <http://www.molinahealthcare.com>.

### ¿Qué le ofrece el programa de QI de Molina?

El **programa de QI** de Molina, ofrece consejos y programas para ayudarle a mantenerse sano. Estos incluyen:

- Programas para la presión arterial alta, asma, enfermedades del corazón, diabetes y para perder peso
- Opciones saludables si usted está embarazada
- Ayuda para dejar de fumar

### El programa de QI de Molina:

1. Llega hasta usted. Le enviamos:
  - Boletines informativos con consejos de salud
  - Recordatorios para evaluaciones y exámenes que necesita
2. Trabaja para mantenerlo seguro y saludable. Ofrecemos:
  - **Programa de seguridad del paciente** - le indica cómo mantenerse seguro mientras recibe atención médica
  - **Guías preventivas de la salud**- le indican con qué frecuencia debe visitar a el proveedor. Usted aprenderá qué tipo de pruebas, exámenes o vacunas necesita. También aprenderá cuándo debe recibirlos.
3. Se asegura que usted está seguro cuando recibe atención. Revisamos:
  - La seguridad del consultorio de su proveedor
  - Los informes de seguridad de los hospitales, centros de enfermería especializada y centros de cirugía

Puede comparar los hospitales y otros centros médicos visitando estos sitios Web:  
 Leapfrog Group (<http://www.leapfroggroup.org/>)  
 Joint Commission (<http://www.qualitycheck.org/consumer/searchQCR.aspx>)

Para solicitar una copia de nuestros resultados del programa de QI, llame al Departamento de Servicios para Miembros de Molina Healthcare.

### Índice

Mejorando los servicios a los miembros de Molina Healthcare.....	1
Bienvenido al Mercado de Seguros Médicos.....	2
Dónde encontrar las respuestas acerca de los beneficios para medicamentos....	2
Prevención de la gripe: Buenos hábitos de salud pueden ayudar a combatir los gérmenes.....	3
Combatiendo el estrés y la depresión de los días festivos.....	3
Detección y prevención del cáncer de mama.....	4
Cómo comer saludablemente durante los días festivos.....	4
Prevención de caídas: Seis consejos para la prevención de caídas.....	5
Fraude, desperdicio y abuso.....	6
Datos sobre la seguridad de hospitales Leapfrog.....	7
Su papel en la coordinación de la atención.....	7



## Bienvenido al Mercado de Seguros Médicos

Este otoño, usted escuchará mucho sobre el Mercado de Seguros Médicos. El Mercado de Seguros Médicos es el resultado de La Ley de Cuidados Asequibles del 2012. El público también le llama la Ley del "Cuidado de Obama".

Ahora mismo, usted califica para la atención médica patrocinada por el gobierno. Molina Healthcare es su plan. Si sus ingresos cambian, usted puede decidir comprar un seguro médico en el Mercado.

### ¿Qué es el Mercado?

El Mercado es un sitio Web para seguros médicos. Le permite ver todas sus opciones de seguros médicos en un solo lugar. Esto le proporciona un camino sencillo

para comprar un plan de asistencia médica que se adapte a su presupuesto.

### ¿Puedo quedarme con Molina?

Sí. Ofrecemos atención a través de Medicare, Medicaid y el Mercado. Por lo tanto, podemos cubrir cada miembro de su familia. Esto hace que sea fácil para usted y su familia.

Sabemos que esto puede ser confuso. Podemos ayudarle a aprender más sobre sus opciones. Llámenos al **(888) 858-3973**. También podemos responder a otras preguntas de salud.

## Dónde encontrar las respuestas acerca de los beneficios para medicamentos

Molina quiere que usted hable con su proveedor sobre los medicamentos que necesita. Si quiere saber más sobre sus beneficios para los medicamentos o de nuestro proceso de farmacia, llame al Departamento de Servicios para Miembros. También puede visitar nuestro sitio Web en [www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com). En el sitio Web puede encontrar:

- La lista de medicamentos genéricos y de marca comercial que cubrimos y los que no cubrimos (Formulario de medicamentos)
- Límites sobre los medicamentos cubiertos
- Los cambios y actualizaciones a la lista de medicamentos hechos durante el año
- El proceso para pedir aprobación especial para medicamentos que no están en la lista
- El proceso para cambiar un medicamento a uno genérico
- El proceso para usar medicamentos diferentes con los mismos efectos, como un medicamento de marca o genérico
- Reglas para intentar ciertos medicamentos primero antes de que cubramos otro medicamento para la misma condición.
- Cómo su proveedor puede pedirnos la aprobación de ciertos medicamentos
- Cómo su proveedor puede pedir la cantidad de medicamento que usted pueda necesitar
- La información que se necesita de su proveedor para obtener autorización para algunos de sus medicamentos.
- La guía para sus beneficios de farmacia

Aviso: Esta información no se aplica al Formulario de Texas Medicaid/CHIP o PDL.

Usted puede tener acceso al formulario de Texas Medicaid y al PDL en: <http://txvendordrug.com/formulary/formulary-information.shtml> and <http://txvendordrug.com/pdl/>

Usted puede tener información de los medicamentos en: <http://txvendordrug.com/formulary/epocrates.shtml> or <http://www.epocrates.com/> You may find the Texas Medicaid/CHIP VDP en: <http://txvendordrug.com/formulary/formularyinformation.shtml>



## Prevención de la gripe: Los hábitos buenos de salud pueden ayudar a combatir los gérmenes

La mejor manera para prevenir la gripe de temporada es obteniendo la vacuna antigripal cada año. La temporada de la gripe empieza usualmente en octubre. Siga buenos hábitos saludables. Cubra su tos y lave sus manos a menudo. Esto puede ayudar a parar la propagación de los gérmenes y prevenir enfermedades como la gripe.

### 1. Evite el contacto de cerca.

Evite el contacto de cerca con gente que está enferma. Esto ayudará a protegerle para evitar enfermarse.

### 2. Quédese en casa cuando esté enfermo.

De ser posible, quédese en casa y no asista al trabajo y la escuela. Trate de no hacer diligencias cuando se encuentra enfermo. Ayudará a prevenir que otros se contagien de su enfermedad.

### 3. Cúbrase la boca y nariz.

Cubra su boca y nariz con un pañuelo cuando tose o estornuda. Esto puede prevenir que se enfermen las personas a su alrededor.



### 4. Lávese sus manos.

Lave sus manos a menudo con jabón y agua. Esto ayudará a protegerle de gérmenes. Si no tiene disponibles jabón y agua, use una loción desinfectante a base de alcohol (como un antibacterial de manos).

### 5. Evite tocarse los ojos, nariz o boca.

Los gérmenes a menudo se transmiten cuando una persona toca algo que tiene gérmenes y luego se toca los ojos, nariz o boca.

### 6. Practique otros buenos hábitos para la salud.

Limpie y desinfecte las superficies que con frecuencia se tocan en la casa, trabajo o escuela, especialmente cuando alguien está enfermo. Duerma suficiente y permanezca físicamente activo. Controle el estrés, tome suficientes líquidos y coma alimentos saludables.

## Combatiendo el estrés y la depresión de los días festivos

La temporada de los días festivos puede ser un tiempo lleno de felicidad en compañía de amigos y familia. Sin embargo, esto también puede ser un tiempo de preocupación y soledad. Molina se preocupa por usted y quiere que disfrute de las fiestas. Por favor considere estos consejos:

- La temporada festiva no evita los sentimientos de tristeza o soledad. Si usted tiene estos sentimientos, hable con un miembro de la familia o un buen amigo. Recuerde, beber demasiado puede hacerle sentirse peor.
- Enfóquese en las cosas buenas en su vida. No compare el presente con el pasado.
- Aparte tiempo para usted mismo. Tome tiempo para relajarse. Permita que otras personas participen en la planificación.
- Disfrute actividades gratuitas. Intente algo nuevo. Celebre las fiestas de una manera nueva.
- Pase tiempo con los amigos que le apoyan y cuidan de usted. Salga y haga nuevos amigos. Póngase en contacto con alguien con quien no se ha comunicado por algún tiempo.
- Participe de voluntario para compartir su tiempo para ayudar a otras personas. El regalo de dar su tiempo cuidando de personas menos afortunadas puede traer gozo.



## Detección y prevención del cáncer de mama

Usted puede ayudar a prevenir el cáncer de mama y detectarlo en etapa temprana.

### Reciba exámenes anuales

Su proveedor examinará sus senos durante su chequeo anual. Su proveedor también puede sugerirle que reciba una mamografía.

### Realice autoexámenes mensuales

Hable con su proveedor para aprender cómo realizar un autoexamen. Hacerse autoexámenes mensuales le ayudará a conocer su cuerpo. Eso le permite detectar cualquier cambio en sus senos más fácilmente. Trate de hacerse su autoexamen el mismo día cada mes. Esto puede ayudarle a recordar hacerse el autoexamen.

### Ejercicio

Las mujeres con sobrepeso son más propensas a desarrollar cáncer de mama. Mantenerse en forma le ayudará a conservar un peso saludable.

### Consuma una dieta saludable

Consumir una dieta saludable le ayudará a mantener un peso saludable. Siga una dieta baja en grasa y sal. Asegúrese de comer frutas, verduras y granos enteros.

### Evite el alcohol

Trate de limitar la cantidad de alcohol que usted bebe. Tomar grandes cantidades de bebidas alcohólicas aumenta el riesgo de cáncer de mama.



## Comer saludable en las fiestas

Los días festivos son un tiempo especial para estar con amigos y familiares. A menudo, la comida es el enfoque más importante de las reuniones familiares. Los alimentos comunes de las fiestas pueden ser altos en grasa, sal y azúcar. Queremos recordarle que debe considerar sus opciones y elegir alimentos saludables. Pruebe recetas de frutas y verduras bajas en grasa, como la siguiente:

### Mezcla de ejotes verdes y champiñones

#### Ingredientes

1 1/2 lb.	Ejotes verdes (frescos, cortados en trozos de 1 pulgada)
2	Zanahorias (cortadas en tiras gruesas)
3 cdas.	Aceite de oliva
1	Cebolla (cortada en rebanadas)
1 lb.	Champiñones (frescos, en rodajas)
1 cdta.	Condimento de pimienta de limón
1/2 cda.	Sal de ajo
1/4 de taza	(Almendras tostadas, rebanadas)

#### Instrucciones

1. Ponga 1 pulgada de agua a hervir. Añada los ejotes verdes y las zanahorias cortados en el agua hirviendo. Tape y cocine hasta que estén tiernos, pero firmes. Escorra el agua.
2. Agregue el aceite a la sartén caliente. Sofría las cebollas y champiñones en rodajas hasta que estén casi tiernos. Reduzca el fuego, tape y cocine a fuego lento por 3 minutos. Agregue los ejotes, zanahorias, pimienta de limón y sal de ajo. Cubra y cocínelo durante 5 minutos a fuego medio.

# Prevención de caídas: Seis consejos para la prevención de caídas

Las caídas le ponen en serio riesgo de sufrir lesiones graves. A medida que envejece, su riesgo de caídas es mayor. Los cambios físicos y los problemas de salud le ponen en mayor riesgo. Algunos medicamentos también pueden aumentar la posibilidad de sufrir una caída. De hecho, las caídas son la principal causa de lesiones en los adultos mayores.

## 1. Haga una cita con su médico

Su médico le puede ayudar con un plan de prevención de caídas. Esté preparado para contestar preguntas como estas:

- **¿Qué medicamentos está tomando?** Haga una lista de sus medicamentos recetados, de venta libre y complementos que está tomando. Incluya la dosis y las instrucciones de la etiqueta. Lleve su lista a la cita. Su médico puede revisar los efectos secundarios de sus medicamentos. Él o ella sabrá si sus medicamentos se pueden tomar juntos con seguridad. La lista le ayudará a su médico a saber si sus medicamentos le presentan un mayor riesgo de caídas.
- **¿Se ha caído anteriormente?** Escriba los detalles, incluyendo cuándo, dónde y cómo se cayó. Esté preparado para hablar de los momentos en los cuales estaba a punto de caerse, pero que alguien le detuvo o pudo agarrarse de algo justo a tiempo.
- **¿Pueden causar una caída sus condiciones de salud?** Esté preparado para hablar acerca de sus condiciones médicas y de qué tan cómodo se siente al caminar. Su médico también puede evaluar su fuerza muscular, su equilibrio y estilo de caminar.

## 2. Manténgase activo

La actividad física puede ayudar con la prevención de caídas. Con la aprobación de su médico, considere hacer actividades tales como caminar o ejercicios en una piscina. Su médico también podría remitirlo a un terapeuta físico.

## 3. Use buenos zapatos

Considere cambiar su calzado. Los tacones altos, pantuflas blandas y zapatos con suelas resbaladizas pueden causar resbalar, tropezar y caerse. Lo mismo pasa cuando camina en sus calcetines. En su lugar:

- Pida que le midan los pies cada vez que compre zapatos, ya que el tamaño del pie puede cambiar.
- Compre zapatos firmes que le queden bien, con suelas antideslizantes.
- Elija zapatos de agujetas en vez de zapatos sin agujetas y mantenga los cordones atados. Si tiene problemas para amarrarse las agujetas, seleccione un calzado con sujetadores de tela.

## 4. Elimine los peligros del hogar

Revise alrededor de su casa. Su sala de estar, cocina, dormitorio, baño, pasillos y escaleras podrían estar llenas de peligros. Para hacer su hogar más seguro:

- Quite de los pasillos las mesas pequeñas y, los cables eléctricos y telefónicos.
- Retire los tapetes sueltos de su casa.
- Limpie inmediatamente los líquidos, grasas o alimentos derramados.
- Use tapetes antideslizantes en la bañera o ducha.

## 5. Ilumine el espacio dónde vive.

Mantenga su casa brillantemente iluminada para evitar tropezar con objetos que son difíciles de ver.

## 6. Utilice dispositivos auxiliares.

Es posible que su médico le pida que utilice un bastón o un andador para mantenerlo estable. Otras cosas también pueden ayudarlo. Por ejemplo:

- Los pasamanos en ambos lados de las escaleras
- Barras para sujetarse en la ducha o en la bañera
- Un asiento firme de plástico en la ducha o bañera
- Una regadera de mano para ducharse mientras está sentado

## Fraude, desperdicio y abuso

El fraude en la atención médica está aumentando cada año. Depende de todos nosotros el ayudar a prevenir el fraude, desperdicio y abuso.

Algunos ejemplos de fraude, desperdicio y abuso son:

### Por un miembro

- Prestar la tarjeta de identificación a otra persona.
- Cambiar la cantidad o el número de renovaciones de un medicamento recetado.
- Mentir para recibir servicios médicos o de farmacia.

### Por un proveedor

- Cobrar por servicios o suministros que no se han proporcionado.
- La facturación del saldo a miembros de Medicaid o CHIP por servicios cubiertos.
- No informar el mal uso de la tarjeta de Molina Healthcare por un miembro.

### Previniendo el fraude, desperdicio y abuso

A continuación se presentan algunos consejos útiles sobre cómo puede ayudar a prevenir el fraude, desperdicio y abuso en los servicios médicos:

- No le dé su tarjeta de identificación de Molina o el número a otras personas, excepto a su médico, clínica, hospital u otro proveedor de atención médica.
- No le preste a otras personas su tarjeta de identificación de Molina
- Nunca preste su tarjeta de seguro social a otras personas.
- Cuando compre un medicamento asegúrese de que el número de las pastillas en la botella coincide con el número en la etiqueta.
- Nunca modifique o añada información en una receta médica.
- Si su tarjeta de identificación de Molina se pierde o es robada, notifique a Molina de inmediato.

### Reporte el Fraude y Abuso

Si usted piensa que alguien está abusando del sistema, puede llamar al Oficial de Cumplimiento de Molina o a una de las agencias del Estado. Usted no tiene que dar su nombre cuando llame. Por favor recuerde de incluir todos los detalles posibles.

Para reportar confidencialmente		
<p><b>Molina Healthcare of Utah</b> Sospecha <b>de Miembro o Proveedor</b> Fraude, desperdicio y abuso</p>	<p><b>Utah Department of Health</b> <b>Proveedor</b> sospechoso Fraude, desperdicio y abuso</p>	<p><b>Utah Department of Workforce Services</b> <b>Miembro</b> sospechoso Fraude, desperdicio y abuso</p>
<p><b>Línea de Cumplimiento de Alerta:</b> (866) 606-3889</p> <p><b>No. de Fax del Departamento de Cumplimiento:</b> (866) 472-0602</p> <p><b>Correo electrónico del Departamento de Cumplimiento:</b> MHUcompliance@molinahealthcare.com</p> <p><b>Para reportar en línea un problema:</b> <a href="https://molinahealthcare.alertline.com">https://molinahealthcare.alertline.com</a></p> <p><b>Correo postal:</b> Molina Healthcare of Utah Compliance Officer 7050 Union Park Center, Suite 200 Midvale, UT 84047</p>	<p><b>Llame a la línea de información de Medicaid, pregunte por el Departamento de Utilización:</b> (800) 662-9651</p>	<p><b>Llame a la Línea de Información de Fraude:</b> (800) 955-2210</p>

## Los datos de Leapfrog sobre la seguridad de hospitales

Un programa para la seguridad del paciente ayuda a reducir las lesiones accidentales o errores médicos a los pacientes mientras que están hospitalizados. Leapfrog es el nombre de un programa para la seguridad del paciente. Todos los hospitales que participan en la red son parte del programa de Leapfrog. El proceso de Leapfrog le otorga a los hospitales una estrella por estar dispuestos a enviar datos.

Dos estrellas se otorgan a los hospitales que muestran progreso en implementar normas de seguridad del paciente. Tres estrellas se otorgan a los hospitales que cumplen con la mayoría de las normas de seguridad del paciente. Cuatro estrellas se otorgan a los hospitales que cumplen con todas las normas de seguridad del paciente.

Molina quiere felicitar a los siguientes hospitales por el cumplimiento de las normas de seguridad de los hospitales de Leapfrog:

- Brigham City Community Hospital
- Lakeview Hospital
- Mountain View Hospital
- Ogden Regional Medical Center
- Timpanogos Regional Hospital

Todos los hospitales cumplen completamente con las normas de Leapfrog para el control de errores graves. Todas las instalaciones están manejando muy bien los partos normales y el control de la neumonía. Las instalaciones más grandes también demuestran buenos resultados en cirugías cardíacas de derivación.

Para más información, visite <http://www.leapfroggroup.org/cp>.

## Su papel en la coordinación de la atención

**¿Qué es la coordinación de la atención?** Es cuando su médico de cabecera conoce acerca de la atención que recibe a través de otros médicos. Esto incluye las pruebas de laboratorio, exámenes de la vista, hospitalizaciones o la atención por alguien que no sea su médico de cabecera.

**¿Por qué es importante?** Usted obtiene el mejor cuidado cuando le informa a su médico acerca de otros tratamientos que está recibiendo.

**¿Qué se puede hacer para mejorar la coordinación de la atención?**

1. Dígale a cualquiera de sus médicos u otro proveedor de cuidados el nombre de su médico de cabecera. Deles el nombre del consultorio y el número de teléfono si lo tiene.
2. Pídale al otro proveedor médico que envíe un informe a su médico de cabecera.
3. La próxima vez que vea a su médico de cabecera, pregúntele si recibió el informe del otro proveedor médico con quien usted consultó.





**QI Department**

7050 South Union Park Center, Suite 200  
Midvale, UT 84047

35887DM1013

Departamento de Servicios para Miembros de Molina Healthcare		
De lunes a viernes (excepto días festivos)		
California	7:00 a.m. - 7:00 p.m.	(888) 665-4621 TTY/TTD: (800) 479-3310 Servicios de Retransmisión de California: Marque el 711
Florida	8:00 a.m. - 7:00 p.m.	(866) 472-4585
Michigan	8:00 a.m. - 6:00 p.m.	(888) 898-7969 Personas con impedimentos auditivos: Retransmisión de MI (800) 649-3777 o 711
New Mexico	8:00 a.m. - 5:00 p.m.	(800) 580-2811
Ohio	7:00 a.m. - 7:00 p.m.	(800) 642-4168 TTY/Servicio de Retransmisión de Ohio: (800) 750-0750 o 711
Texas	8:00 a.m. - 5:00 p.m.	(866) 449-6849 TTY/TDD: (800) 346-4128
Utah	8:00 a.m. - 5:00 p.m.	(888) 483-0760 TTY: (800) 346-4128
Washington	8:00 a.m. - 5:00 p.m.	(800) 869-7165 TTY/TTD: Llamar al 711
Wisconsin	8:00 a.m. - 5:00 p.m.	(888) 999-2404 TTY: (800) 947-3529

# ¿Preguntas acerca de su salud?

*¡Llame a nuestra Línea de Consejos de Enfermeras!*

Inglés: (888) 275-8750  
Español: (866) 648-3537

**¡ABIERTA LAS 24 HORAS!**

¡La salud de su familia es nuestra prioridad!  
Personas con impedimentos auditivos,  
favor de llamar al

TTY (Inglés): (866) 735-2929  
TTY (Español): (866) 833-4703  
o 711