

# Boletín de Salud y Familia - Otoño de 2015



## 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 información acerca de las metas, el progreso y los resultados de nuestro Programa de QI en nuestra página web. Por favor visite el sitio Web de Molina en <http://www.molinahealthcare.com>.

### En esta edición

Mejorando servicios para los miembros de Molina Healthcare..... 1-2

Dónde encontrar respuestas acerca de los beneficios para medicamentos..... 3

Cómo prevenir la gripe..... 3

Protegiendo su privacidad..... 4-5

Portal del miembro Mi Molina..... 6

El fraude, despilfarro y abuso médico ..... 7

Su papel en la coordinación de la atención ..... 7

Datos de Leapfrog sobre la seguridad de hospitales ..... 8

Consejos para la prevención de caídas ..... 9

**¿Sabe cuándo usar los servicios de emergencia y de atención urgente?** Llame al (888) 275-8750.

Encuentre un Centro de atención médica urgente en <http://tinyurl.com/UtahUrgentCare>

**¿Está teniendo problemas con su atención médica o nuestros servicios?** Usted puede entablar una queja, reclamación o apelación. Por favor llame al (888) 483-0760 o siga las instrucciones en <http://tinyurl.com/MHUComplaints>

**¿Quiere una copia de su manual para miembros?** Llame al (888) 483-0760 o visite nuestra página web en <http://tinyurl.com/MHUHandbook>

Todos los boletines están disponibles en [www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com).

Para obtener esta información en su idioma preferido o en formatos accesibles, por favor comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros. El número de teléfono se encuentra al reverso de su tarjeta de identificación del miembro.

[MolinaHealthcare.com](http://MolinaHealthcare.com)



Estás en familia.

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

El Programa de QI de Molina ofrece consejos y programas para ayudarle a mantenerse saludable. Incluye varios temas como:

- programas para la presión arterial alta, asma, EPOC, enfermedades del corazón, diabetes y para perder peso;
- opciones saludables si usted está embarazada;
- ayuda para dejar de fumar.

El Programa QI de Molina:

1. Lo mantiene al tanto. Enviamos:

- boletines informativos con consejos de salud;
- recordatorios para evaluaciones y exámenes que usted necesita.

2. Toma medidas para mantenerlo seguro y saludable. Ofrecemos:

- un 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 al 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.

Usted puede comparar los hospitales y otros centros médicos visitando las siguientes páginas del web:

Leapfrog Group (<http://www.leapfroggroup.org/>)

The 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. El número de teléfono se encuentra al reverso de su tarjeta de identificación.



# Dónde encontrar respuestas sobre los beneficios de medicamentos

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

- una lista de los medicamentos genéricos y de marca registrada que cubrimos y 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 el uso de diferentes medicamentos que tienen los mismos efectos, como una medicamento de marca o genérico;
- las reglas para probar ciertos medicamentos antes de que cubramos otro medicamento para la misma condición;
- cómo su proveedor puede pedirnos aprobación para determinados medicamentos;
- cómo su proveedor puede pedir la cantidad de medicamento que usted necesita;
- la información necesaria de su proveedor para obtener una autorización para algunos de sus medicamentos;
- la guía para sus beneficios de farmacia.

## Cómo prevenir la gripe

La mejor manera de prevenir la gripe estacional es recibiendo la vacuna antigripal cada año. Como miembro de Molina Healthcare, usted puede recibir su vacuna antigripal de la temporada gratuitamente. Muchas farmacias ofrecen la vacuna antigripal a los miembros adultos. También puede hablar con su proveedor.

La temporada de gripe comúnmente empieza en octubre. Observe buenos hábitos de salud. Esto puede ayudar a detener la propagación de gérmenes y prevenir enfermedades como la gripe.

1. Evite el contacto de cerca con personas que estén enfermas.
2. Quédese en casa cuando esté enfermo.
3. Cúbrase la boca y nariz con un pañuelo cuando tosa o estornude.
4. Lávese las manos con frecuencia usando agua y jabón.
5. Evite tocarse los ojos, nariz o boca.
6. Observe otros buenos hábitos de salud. Duerma bien, coma alimentos saludables y controle su estrés.



**MolinaHealthcare.com**

# Protegiendo su privacidad

Su privacidad es importante para nosotros. Respetamos y protegemos su privacidad. Molina Healthcare utiliza y comparte sus datos para proporcionarle sus beneficios médicos.

## Información Médica Protegida (PHI, por sus siglas en inglés)

PHI son siglas en inglés que significan, "información médica protegida". La PHI incluye su nombre, número de miembro, raza, etnia, necesidades de idioma u otros elementos que lo identifican. Molina quiere informarle cómo se utiliza y comparte su PHI.

## ¿Por qué utiliza o comparte Molina Healthcare la PHI de nuestros miembros?

- Para facilitar su tratamiento.
- Para pagar su atención médica.
- Para supervisar la calidad de la atención que recibe.
- Para informarle sobre sus opciones de atención médica.
- Para administrar nuestro plan de salud.
- Para usar o compartir la PHI para otros propósitos según lo exige o permite la ley.

## ¿Cuándo requiere Molina Healthcare su autorización (aprobación) por escrito para utilizar o compartir su PHI?

Molina Healthcare necesita su autorización por escrito para usar o compartir su PHI para propósitos no enumerados anteriormente.

## ¿Cuáles son sus derechos a privacidad?

- Ver su PHI.
- Obtener una copia de su PHI.
- Corregir su PHI.
- Poder pedirnos que no usemos ni compartamos su PHI de determinadas formas.
- Obtener una lista de ciertas personas o lugares a quienes les hemos dado su PHI.



[MolinaHealthcare.com](https://www.molinahealthcare.com)



## ¿Cómo protege Molina Healthcare su PHI?

Esto incluye la PHI en forma escrita, oral o la PHI en una computadora. Molina Healthcare emplea varias maneras para proteger la PHI a través de nuestro plan de salud. A continuación se encuentran algunas de las maneras que Molina Healthcare protege su PHI:

- Molina Healthcare cuenta con políticas y reglas para proteger la PHI.
- Solamente el personal de Molina Healthcare que necesita conocer la PHI puede usarla.
- El personal de Molina Healthcare está capacitado para proteger y resguardar la PHI, lo cual incluye la comunicación por escrito y verbal.
- El personal de Molina Healthcare debe aceptar por escrito a cumplir con las reglas y políticas que protegen y resguardan la PHI.
- Molina Healthcare protege la PHI de nuestras computadoras. La PHI en nuestras computadoras se mantiene privada y se resguarda con la utilización de contraseñas y cortafuegos.

## ¿Cuáles son las obligaciones de Molina Healthcare?

Molina Healthcare está obligado a:

- mantener privada su PHI;
- proporcionarle una notificación en el evento que ocurra alguna violación en la seguridad de su PHI no protegida;
- no utilizar o divulgar su información genética para el proceso de suscripción;
- no utilizar sus datos de raza, etnia o idioma para la suscripción o la denegación de cobertura o beneficios;
- cumplir con las condiciones de esta notificación.

## ¿Qué puede hacer si cree que sus derechos a privacidad no han sido protegidos?

- Comuníquese o escriba a Molina Healthcare y presente una queja.
- Presente una queja al Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU.

La información antedicha es solamente un resumen. Nuestra Notificación de las Normas de Privacidad incluye más información sobre cómo utilizamos y compartimos la PHI de nuestros miembros. Puede encontrar la Notificación de las Normas de Privacidad en su totalidad en nuestra página web, [www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com). También, puede obtener una copia de nuestra Notificación de las Normas de Privacidad comunicándose con el Departamento de Servicios para Miembros.



[MolinaHealthcare.com](http://MolinaHealthcare.com)

# Portal del miembro Mi Molina

El portal del miembro Mi Molina permite a los miembros manejar su salud. Pueden también tener acceso a la farmacia y datos de facturación. El 1.º de julio de 2015, Molina agregó nuevas opciones al Portal para Miembros.

¿Cuáles son las nuevas opciones?

- Ver la revisión anual de salud con un plan hecho a la medida.
- Acceso a herramientas de autocuidado y a la biblioteca médica.
- Monitorear sus reclamos en línea.
- Acceso a información de la farmacia:
  - enterarse de quién paga por los diferentes medicamentos;
  - buscar datos de la farmacia;
  - comenzar el proceso de excepción;
  - información de las interacciones, efectos secundarios o riesgos de los medicamentos;
  - información sobre medicamentos genéricos;
  - obtener recordatorios electrónicos de renovaciones e información acerca de las recetas electrónicas.
- Seleccionar o cambiar un proveedor.
- Solicitar una tarjeta de identificación.
- Enterarse de cuándo y cómo obtener remisiones y autorizaciones.
- Utilizar un Estimador de costo del procedimiento para presupuestar costos para un servicio o cuidado.
- Enviar preguntas por correo electrónico al Departamento de Servicios para Miembros.
- Tener acceso en línea a antecedentes de salud.
- Tener acceso a remisiones electrónicas.
- Utilizar correo electrónico seguro para obtener consejos de salud de la Línea de Consejos de Enfermeras.



# El fraude, despilfarro y abuso médico

Los costos de atención médica aumentan cada año. El fraude, despilfarro y abuso médico son la causa de algunos de estos costos. Aproximadamente de 3 a 10 % de los costos de atención médica del país son debidos al fraude, despilfarro y abuso. Esto puede ser de \$ 81 a \$ 270 billones. Los altos costos de la atención médica causan dificultades para financiar programas, como Medicaid.

El fraude, despilfarro y abuso también pueden afectar la calidad de la atención médica. Molina Healthcare se preocupa por todo esto. Molina quiere asegurarse de que todos sus miembros reciban atención médica de calidad.

¿Cree usted que no recibió los servicios por algo que Molina pagó? ¿Cree usted que ha sido víctima de fraude, despilfarro y abuso? ¿Usted conoce a una persona que está cometiendo fraude médico? Usted puede ayudarle a Molina cuando le informa sobre sus preocupaciones.

Usted puede reportar un fraude, despilfarro y abuso por medio de la línea telefónica AlertLine de Molina. Usted puede llamar a AlertLine, las 24 horas del día, los siete días de la semana. Llame gratuitamente a AlertLine al (866) 606-3889. También puede reportar una preocupación por medio de la página web de AlertLine. Puede encontrar la página web en <https://MolinaHealthcare.AlertLine.com>

¡Con su ayuda, Molina puede detener el fraude, despilfarro y abuso médico!

## Su papel en la Coordinación de Cuidados

### ¿Qué es la Coordinación de Cuidados?

La Coordinación de Cuidados se refiere al conocimiento de su proveedor de atención primaria acerca de los cuidados que usted recibe con otros proveedores. Esto incluye los análisis de laboratorio, exámenes de los ojos, la internación en un hospital o la atención médica que usted reciba con otro proveedor que no sea su médico de atención primaria.

### ¿Por qué es importante?

Usted recibe la mejor atención médica cuando su proveedor conoce los otros tratamientos que usted está recibiendo.

### ¿Qué puede hacer para mejorar su coordinación de cuidados?

1. Informar a sus otros proveedores o cuidadores el nombre de su proveedor de atención primaria. Si usted tiene la información, proporcioneles el nombre del consultorio y el número de teléfono.
2. Pídale al otro cuidador que envíe un informe a su proveedor de atención primaria.
3. La próxima vez que consulte con su proveedor de atención primaria, pregúntele si recibió el informe del proveedor que lo atendió.

**MolinaHealthcare.com**

# Datos de Leapfrog sobre la seguridad de hospitales

Un programa de seguridad del paciente ayuda a reducir las lesiones accidentales o errores médicos relacionados con pacientes mientras están internados en el hospital. Leapfrog es el nombre del programa de seguridad del paciente. Todos los hospitales de la red participan en el programa de Leapfrog. Bajo el proceso de Leapfrog, se les asigna de una a cuatro estrellas a los hospitales. Reciben una estrella por compartir datos. Reciben dos estrellas cuando demuestran progreso en cumplir con los estándares de seguridad del paciente. Reciben tres estrellas cuando realizan el mayor progreso hacia el cumplimiento de los estándares de seguridad del paciente. Reciben cuatro estrellas cuando cumplen con todos los estándares de seguridad del paciente.

Molina desea felicitar a los siguientes hospitales por cumplir con los estándares de seguridad de Leapfrog para hospitales:

- American Fork Hospital
- Brigham City Community Hospital
- Lakeview Hospital
- McKay Dee Hospital
- Mountain View Hospital
- Ogden Regional Medical Center
- St. Marks Hospital
- Timpanogos Regional Hospital
- Utah Valley Regional

Todos los hospitales cumplieron con los estándares de Leapfrog para manejar errores graves. Todas las instalaciones están administrando bien las entregas rutinarias y reduciendo las lesiones adquiridas en el hospital.

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





# Prevención de caídas: seis consejos para prevenirlas

Las caídas son la causa principal de lesiones en adultos mayores. A medida que uno envejece, el riesgo de caídas aumenta. Siga estos seis consejos para prevenir caídas.

## 1. Programe una cita con su proveedor.

Su proveedor le puede ayudar a formar un plan para prevenir caídas. Esté preparado para contestar preguntas como:

- ¿Qué medicamentos está tomando?
- ¿Se ha caído anteriormente?
- ¿Sus condiciones médicas podrían causar una caída?

## 2. Manténgase activo.

Trate de caminar todos los días. El ejercicio le puede ayudar a fortalecer los músculos y articulaciones para prevenir las caídas.

## 3. Use calzado con suelas antideslizantes.

Los tacones, sandalias y zapatos con suelas resbaladizas pueden causar que se resbale, tropiece o caiga.

## 4. Elimine las cosas peligrosas de su casa.

Evalúe su casa. Usted puede crear un ambiente más seguro en su casa.

- Mueva las mesitas, cordones eléctricos y cables de teléfono de las áreas por donde usted camina.
- Quite los tapetes sueltos.
- Limpie cualquier líquido, grasa o comida derramada en el suelo lo más pronto posible.
- Use tapetes antideslizantes en la tina o regadera.

## 5. Ilumine el espacio dónde vive.

Mantenga su hogar bien alumbrado para evitar tropezarse con objetos difíciles de ver.

## 6. Utilice dispositivos auxiliares.

Es posible que su proveedor le pida que use un bastón o andador para mantener el equilibrio.



[MolinaHealthcare.com](https://www.molinahealthcare.com)



**QI Department**

7050 S. Union Park Center, Suite 200  
Midvale, Utah 84047



## ¿Tiene preguntas acerca de su salud?

¡Llame a nuestra Línea de Consejos de Enfermeras las 24 horas al día!

Inglés: (888) 275-8750

Español: (866) 648-3537

¡Su salud es nuestra prioridad!

Si usted tiene una discapacidad auditiva o sordera, por favor llame al servicio TTY (inglés y español): 711

[MolinaHealthcare.com](http://MolinaHealthcare.com)



Estás en familia.