



Primavera del 2012

Health & FAMILY

Su Guía para su Salud y Bienestar



ÍNDICE

Su Salud Nos Interesa.....	2
Programa de Seguridad para los Pacientes de Molina Healthcare	4
¡Queremos Ofrecerle una Buena Atención!.....	5
Manejo de Casos Complejos	8
Acerca de Nuestros Miembros: Protegiendo su Privacidad	9
Sus Derechos Como Miembro de Molina Healthcare	11
Quejas y Apelación	13
Usted Tiene Derecho a Apelar las Denegaciones.....	14
Programas para el Manejo de Enfermedades	15
Obteniendo la Atención que Necesita.....	16
Visite la Página Web de Molina Healthcare.....	18
Estamos Aquí para Ayudarle.....	19
Directorio de Proveedores en Línea (POD).....	20
Salud Mental.....	21
Sus Derecho a Directivas Anticipadas	22
Guía Preventiva para la Salud.....	24
Calendario de Vacunación para Niños y Adolescentes	26
Calendario de Vacunación para Adultos	27

IMPORTANTES

Números de
Teléfono Gratuitos de
Molina Healthcare:

**Departamento de
Servicios para Miembros:**
1-888-483--0760

**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

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 servicios de los cuidados de su salud. Una de esas encuestas es llamada CAHPS® (por sus siglas en inglés).

CAHPS® (por sus siglas en inglés) significa Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems, o Evaluación del Consumidor 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. Tal vez le mandaremos algunas preguntas para saber lo que piensa y lo que es importante para

usted. Si usted recibe dicha encuesta, por favor tome el tiempo de llenarla.

HEDIS® (por sus siglas en inglés) es otra herramienta que utilizamos para mejorar nuestros cuidados. HEDIS® 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 niño, exámenes del PAP (Papanicolau) y mamografías, cuidados de la diabetes, cuidado prenatal y posnatal. A través de este proceso podemos saber cuántos de nuestros miembros obtuvieron los servicios requeridos. Esta información

está disponible para usted. Usted puede utilizarla para comparar un plan de salud con otro plan.

Cada año Molina Healthcare hace su mejor esfuerzo para mejorar todos los servicios que provee. Lo logramos fijándonos metas. Estas metas están incluidas en el Plan de Mejoramiento para la Calidad o QI (“Quality Improvement Plan”). Nuestra meta es ayudarle a que se cuiden mejor usted y su familia.

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 niños y vacunas.

- Educación sobre asma y diabetes.
- Educación sobre atención prenatal y exámenes postparto.
- Recordatorios para hacerse pruebas Papanicolaou y mamografías.
- Un mejor proceso para las quejas (reclamos) de los miembros.
- Ayuda para encontrar el sitio web de Molina Healthcare.
- Informándole acerca de los servicios especiales para los miembros.

Para saber más, o para pedir una copia de nuestro plan QI, llame a nuestro equipo del Departamento de Servicios para Miembros de Molina Healthcare.

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:

- Proporcionar a proveedores 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 médico u 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), detallan el uso de pedidos computarizados de medicamentos, etc.

Estos grupos que proporcionan los reportes de seguridad son:

- Calificaciones de Índice de Calidad de Leap Frog: www.leapfroggroup.org.
- JCAHO (por sus siglas en inglés)- La Comisión Nacional Compartida para las Evaluaciones de las Metas de la Seguridad del Paciente: www.jointcommission.org.

Puede visitar esos sitios web para:

- Informarse acerca de qué están haciendo los hospitales para estar más seguros.
- Poder saber qué buscar cuando tenga que escoger un proveedor o un hospital.

- Obtener información acerca de programas y servicios para pacientes con problemas como la diabetes y el asma.

Para obtener más información sobre nuestro Programa de Seguridad de los Pacientes, llámenos al Departamento de Servicios para Miembros al 1-888-483-0760. También puede visitarnos en línea en: www.MolinaHealthcare.com.



¡Queremos Ofrecerle una Buena Atención!

Molina Healthcare trabaja con sus proveedores 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 tiene alguna inquietud acerca de su atención médica, puede llamarnos. Por favor llame a nuestra línea gratuita del Departamento de Servicios para Miembros al 1-888-483-0760 (TTY/TTD al 1-800-346-4128) y se le comunicará con el Departamento de Manejo de

Utilización (UM). El personal puede tomar llamadas por cobrar. Usted puede hablar con enfermeras acerca de sus opciones de cuidado médico y obtener la atención necesaria. Si necesita ayuda en su idioma, nuestro personal bilingüe o un intérprete estarán disponibles. Nuestro personal está aquí para tomar su llamada de lunes a viernes (excepto los días festivos) entre las 8:00 a.m. y 5:00 p.m. Si 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 en el próximo día hábil.

Cuidados Después de las Horas Hábiles

Habrá ocasiones cuando usted necesite atención de su proveedor de salud primario (PCP) y su consultorio esté cerrado. Si es después de horas hábiles y el consultorio de su proveedor primario está cerrado, usted puede llamar a su PCP o a la Línea de Consejos de Enfermeras de Molina Healthcare al 1-866-648-

3537. Las enfermeras están disponibles las 24 horas al día, 7 días a la semana.

La Línea de Consejos de Enfermeras, tiene enfermeras/o altamente entrenadas/o. Le pueden ayudar a decidir si usted o su niño/a deberían de ver a un proveedor de salud de inmediato. También le pueden ayudar a hacer una cita si necesitara ver a un proveedor 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 de las enfermeras.

Salas 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 beneficio cubierto. Si usted tiene una emergencia,

llame al 911 o vaya al hospital más cercano. Usted no necesita ninguna aprobación previa. Si usted tiene cualquier urgencia que no amenace su vida, también puede llamar a la Línea de Consejos de Enfermeras de Molina Healthcare. Llame al 1-866-648-3537, 24 horas al día, 7 días a la semana.

Buscando que Hay de Nuevo

Nosotros también buscamos servicios nuevos y vemos nuevas formas de proveer dichos servicios. 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
- Equipos



Manejo de Casos Complejos

Vivir con problemas de salud y lidiar cómo controlarlos 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 la enfermera trabajará con su familia u otras personas que ayudan en sus cuidados y con su proveedor de salud, para asegurarse de que usted obtenga los cuidados médicos que necesita.

Hay varias formas de ser referido a este programa:

- Ser referido por medio de su proveedor de salud;

- Auto-referirse por medio de la Línea de Educación para la Salud;
- Ser referido por medio de un administrador/a de caso o administrador/a de servicios de Molina Healthcare; o
- Una auto-referencia de usted mismo o de un miembro de su familia.

También hay ciertos requisitos que debe cumplir. Este programa es voluntario. Puede escoger salirse del programa en cualquier momento.

Si usted quiere más información acerca del programa, por favor llame al Departamento de Servicios a Miembros al número telefónico que aparece al reverso de su tarjeta de identidad de Molina (ID por sus siglas en inglés).

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.

Información Protegida Sobre su Salud

Las siglas PHI (por sus siglas en inglés) significan: *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 su 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 usa diversas maneras para proteger su PHI a través de nuestro plan de salud. Incluyendo 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 el 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 (US Department of Health and Human Services).

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.

Sus Derechos Como Miembro de Molina Healthcare

¿Sabía usted qué cómo miembro de Molina Healthcare usted tiene ciertas responsabilidades y ciertos derechos? El conocer sus derechos y responsabilidades le ayudará a usted, a su familia, a su proveedor de salud y a Molina Healthcare a asegurarnos que usted obtenga los servicios cubiertos y los cuidados que usted necesite. Usted tiene los siguientes derechos:

- Recibir información verídica acerca de Molina Healthcare, nuestros servicios y proveedores que están contratados con nosotros para proveer dichos servicios.
- Tener privacidad y ser tratado con respeto y dignidad.
- Ayudar a tomar decisiones acerca de su atención médica. Usted puede rechazar tratamiento.
- Solicitar y recibir una copia de su historial médico o solicitar que Molina Healthcare lo enmiende o lo corrija.
- Hablar abiertamente de sus opciones para tratamientos, de una manera que usted pueda comprenderlos. Sin

importar el costo o beneficio que cubre.

- Expresar cualquier queja o apelación acerca de Molina Healthcare o de los servicios médicos que recibió.
- Usar sus derechos como miembro sin miedo a tener resultados negativos.
- Recibir sus derechos y responsabilidades cuando menos una vez por año.
- Hacer sugerencias de cambios a las pólizas.



También usted tiene la responsabilidad de:

- Si fuera posible, proporcionar a Molina Healthcare y sus proveedores toda la información necesaria para sus cuidados médicos.
- Conocer sus problemas de salud y tanto como sea posible, tomar parte de mutuo acuerdo en las metas del tratamiento.
- Seguir las instrucciones del plan para los cuidados de su salud que usted acordó con su proveedor.
- Mantener sus citas y llegar a tiempo a ellas. Llamar a su proveedor si usted piensa que va a llegar tarde a su cita o si tiene que cancelarla.

Segundas Opiniones

Si usted no está de acuerdo con los servicios de su proveedor de salud, usted tiene derecho a una segunda opinión de otro proveedor de salud de Molina Healthcare, o por proveedor fuera de la red de trabajo. Este servicio es sin costo alguno para usted.

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. El costo para usted no debe ser mayor de lo que sería si el proveedor estuviera en la red de trabajo de Molina. Esto debe ser hecho en una manera oportuna durante el tiempo que Molina Healthcare no pueda proporcionar el servicio.

Para saber cómo obtener una segunda opinión, llame al Departamento de Servicios para Miembros al 1-888-483-0760.



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 una apelación.

Una queja puede deberse a:

- La atención que usted recibe de su proveedor de salud o del hospital;
- El tiempo que le toma obtener una cita o ver a un proveedor; o
- La disponibilidad de proveedores de salud en su área.

Se puede presentar una apelación cuando usted no está de acuerdo con la decisión de Molina Healthcare acerca de:

- Parar, cambiar, suspender, reducir o denegar un servicio; o

Usted también podría pedir una apelación acelerada, si la tardanza en la decisión puede poner en riesgo su salud. También puede pedir una Audiencia Justa

a través del Juez de Ley Administrativa Estatal si su petición fue denegada. Visite nuestra página web 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;
- ¿Quiénes pueden presentar quejas/apelaciones?



Usted Tiene Derecho a Apelar las Denegaciones

¿Qué es una denegación? Una denegación significa que Molina Healthcare le está informando a usted y a su proveedor que los servicios o cuentas no serán pagados. Si denegamos su servicio o reclamo, usted tiene derecho a preguntar por qué sus servicios o cuentas fueron denegados. Usted tiene derecho a apelar.

Si su servicio o reclamación es denegado, recibirá una carta de Molina Healthcare informándole acerca de esta decisión. Esta carta le informará de sus derechos de apelación. Usted puede leer más detalladamente acerca de sus derechos de apelación en el manual para miembros. Usted también puede encontrar cómo someter una apelación en nuestra página del Internet: **www.MolinaHealthcare.com**. El Departamento de Servicios para Miembros también puede ayudarle a someter su apelación.

Si usted no está contento con los resultados de su apelación, usted puede pedir una revisión

independiente. Esto significa que doctores fuera de Molina Healthcare, revisarán todos los hechos en su caso y formularán una decisión. Nosotros aceptaremos dicha decisión. ¿A usted le interesa pedir una revisión o una apelación? Llame al Departamento de Servicios para Miembros y pida que le ayuden con el proceso.



Programas para el Manejo de Enfermedades

Molina Healthcare desea que sepa todo lo que usted puede hacer para conservarse saludable. Tenemos programas que pueden ayudarle a manejar su condición. Molina Healthcare también usa diferentes maneras para identificar miembros para el programa para el Manejo de Enfermedades, empleamos los recibos de cobros, información de su farmacia y de otros programas de manejo de la salud. Existen también muchas maneras para inscribirse en nuestros programas. Usted nos puede decir si quiere ser incluido en el programa. A esto se le llama auto-remisión. Otra manera para inscribirse es por medio de su proveedor. Es su elección participar en este programa. Usted puede pedir en cualquier momento que lo remuevan del programa. Para más información acerca de los programas, favor de llamar al 1-866-891-2320 o visite nuestro sitio web al, www.MolinaHealthcare.com.

- Programa para el asma **breathe with ease**sm (respire con facilidad) para niños y adultos con asma de 2 años en adelante. Usted y/o 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 18 años en adelante que padecen diabetes. Usted aprenderá a auto-cuidarse la diabetes; (planeamiento de alimentos, consejos para ejercicios, medicamentos para la diabetes y mucho más).
- Programa **Chronic Obstructive Pulmonary Disease (COPD)** (EPOC– Enfermedad Pulmonar Obstruktiva Crónica). Es para miembros que padecen enfisema y bronquitis crónica. Con este programa usted aprenderá como controlar mejor su respiración.
- Programa **Heart-Healthy Living Cardiovascular** (Viviendo Saludable con una Condición Cardiovascular). Es para miembros de 18 años en adelante que padecen una o más de estas condiciones cardiacas: enfermedad en las arterias coronarias, deficiencia cardiovascular congestiva o presión arterial alta.

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 completa. Muchas personas esperan a estar muy enfermas para visitar a su proveedor. 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 puede ayudarle a obtener una cita más rápido.

Molina Healthcare no cubre los cuidados médicos de rutina fuera del área de servicios, a menos que usted sea tratado por un proveedor que pertenezca a la red de trabajo de Molina Healthcare. Si usted necesita atención especial de parte de un proveedor que no es parte de la red de trabajo de Molina Healthcare, su PCP le ayudará a obtener la autorización necesaria.

Cuando usted viaja fuera del área de servicios, 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 cuidados de rutina no está cubiertos cuando viaja fuera de las áreas de servicio de Molina.

¿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.

Servicios Para Cuidados de Salud de La Mujer
Usted puede obtener servicios para el cuidado de la mujer, de cualquier proveedor que tenga contrato con Molina Healthcare o de cualquier proveedor calificado de Planeamiento Familiar. No necesita ninguna referencia de su proveedor primario (PCP por sus siglas en inglés). Estos servicios incluyen:

- Exámenes del Papanicolaou
- Mamografías
- Planificación Familiar

Visite la Página Web De Molina Healthcare

Visite nuestro sitio web al: **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 por sus siglas en inglés), para asuntos o preguntas relacionados 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 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 nuestro sitio web, llamando al Departamento de Servicios para Miembros. Otro buen recurso para información en el Manual para Miembros, el cual también lo puede encontrar en nuestro sitio web.

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, Molina Healthcare 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.
- Ayudarle a tener acceso a servicios que usted es elegible para recibir.
- Ayudarle a coordinar sus citas y exámenes.
- Ayudarle a coordinar transportación.
- Ayudarle 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.

- Ayudarle a usted y su familia a coordinar el movimiento 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.



Directorio de Proveedores en Línea (POD por sus siglas en inglés)

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 los consultorios;
- Si los proveedores están aceptando nuevos pacientes;

- Los idiomas que hablan el proveedor y su personal;
- Información sobre hospitales incluyendo el nombre, localidad y el estatus de su acreditación.

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



Salud Mental

Molina Healthcare ofrece servicios de Salud Mental, para ayudar con los problemas como el estrés, depresión o confusión. También hay servicios para ayudar con el abuso de sustancias. Su Proveedor de Cuidados Primarios (PCP) puede ofrecerle una breve consulta y ayudarle para encontrar los servicios.

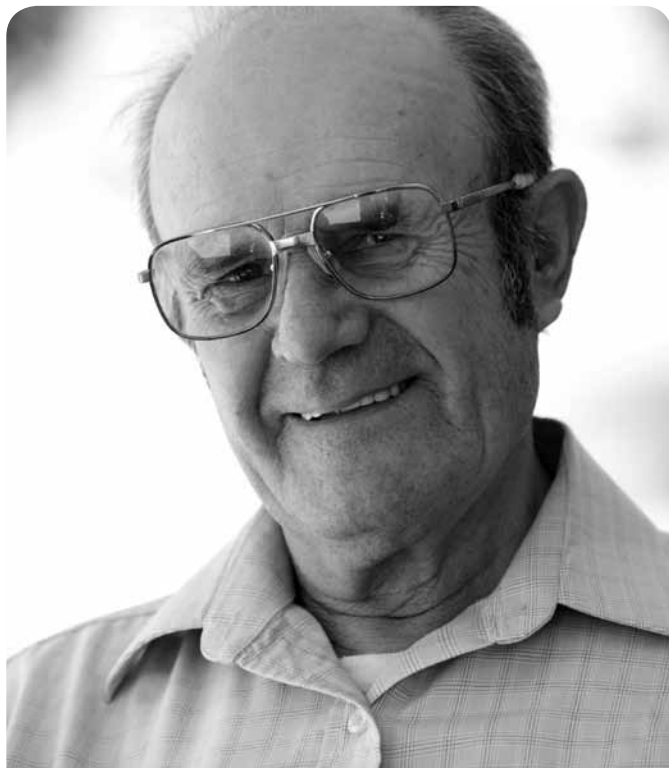
También puede buscar usted mismo los servicios, llamando al número del Departamento de Salud Mental (Behavioral Health) que aparece en su tarjeta de membrecía. Hay muchos servicios a los que puede tener acceso. Estos tipos de problemas pueden ser tratados. Molina Healthcare está listo para asistirle en encontrar el apoyo de los servicios que usted necesita.



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 les 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 en quien 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 a Molina Medicare para obtener más información acerca en 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 llamar al Departamento de Servicios para Miembros o visitar nuestro sitio web al **www.MolinaHealthcare.com**.



Guía Preventiva para la Salud

Infantes y Niños (De 0 a 23 meses de edad)

Visitas de cuidado preventivo: al 1º, 2º, 4º, 6º, 9º y 12º, 15º y 18º meses

- Inmunización (Vacunas)
- Examen Físico
- Evaluación del Desarrollo
- Evaluación del Comportamiento
- Prueba de plomo
- Evaluación auditiva y visual
- Prueba de Tuberculosis-(TB)
- Primer examen dental a la edad de un año y después cada seis meses

Niños y Adolescentes (De 2 a 19 años de edad)

Visitas de cuidado preventivo: a los 24, 30 meses y a los 3 años de edad y después anualmente

- Inmunización (Vacunas)
- VIH-Sida, (STD) Enfermedades Venéreas, pruebas para adolescentes sexualmente activos.
- Exámenes de Papanicolaou y de Clamidia para adolescentes sexualmente activos.

Adultos (De 20 a 64 años de edad)

Visitas de cuidado preventivo: cada 1 a 3 años

- 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.

Mujeres

- Clamidia y Enfermedades Venéreas (STD) para mujeres de 25 años o menores, sexualmente activas.
- Mamografía: Cada año para mujeres de 40 años en adelante.
- Examen de Papanicolaou y Pélvico: Anual

Adultos Mayores (De 65 años en adelante)

Visitas de cuidado preventivo: cada 1 a 3 años

- Inmunización (Vacunas)
- Visión y Audición
- Densidad Ósea para la osteoporosis: de 65 años en adelante.

Hombres:

- Examen de aneurisma aórtico abdominal (AAA): una vez para los hombre de entre 65 y 75 años de edad que alguna vez hayan fumado.

Prenatal y Postnatal

Toda mujer embarazada deberá recibir oportunamente consulta prenatal, el primer trimestre y por el resto del embarazo.

- Primer Trimestre: Reciba cuidado médico en cuanto usted sepa que está embarazada.
- Segundo Trimestre: Mensualmente.
- Tercer Trimestre: Cada dos (2) semanas.
- Postparto: De los 21 a 56 días después de haber tenido al bebé.

Calendario de Vacunación para Niños y Adolescentes

Vacunas	Meses						Años			
	Al Nacer	2	4	6	12-15	18	4-6	11-12	13-19	
Hepatitis B	✓ 1ra Vacuna *	✓ 2da Vacuna	✓ Dársela Solo si perdió las dosis*	✓ 3ra Vacuna				✓ HepB Serie		
Rotavirus		✓	✓	✓						
Difteria, Tétano, Tosferina		✓	✓	✓	✓		✓	✓ Tdap		
Haemophilus influenzae type b		✓	✓	✓	✓					
Neumococos		✓	✓	✓	✓					
Polio Inactivo		✓	✓	✓			✓	✓ (IVP Solo si perdió la dosis)		
Influenza					✓ Influenza (Una dosis Anual en el Otoño e Invierno)					
Sarampión, Paperas Rubéola					✓		✓	✓ (MMR Solo si perdió la dosis)		
Varicela					✓		✓	✓ (Varicela Solo si perdió la dosis)		
Hepatitis A					✓	✓				
Meningococcal									✓	
Human Papillomavirus								✓ (3 dosis)		

* Si la vacuna de HepB se le dio al nacer, la de los 4 años se omite

Calendario de Vacunación para de Adultos

Vacuna	Años				
	20-26	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 ¹			✓ 2 dosis		
Herpes Zoster (Culebrilla) ¹				✓ 1 dosis	
Hepatitis A (HepA) ²			✓ 2 dosis		
Hepatitis B (HepB) ²			✓ 3 dosis		
Meningocócica ² (meningitis)			✓ 1 o más dosis		
Women					
Papiloma Humano (HPV)	✓ 3 dosis				

¹Si no hay prueba de vacuna o de inmunidad ²Si es de alto riesgo





7050 Union Park Center, Suite 200
Midvale, UT 84047