



PRIMAVERA 2013

Un guía sobre cómo obtener atención médica de calidad



Estás en familia.



Números de teléfonos importantes de Molina Healthcare:

Departamento de Servicios para Miembros:

(888) 483-0760

TTY: (800) 346-4128

Línea de Consejos de Enfermeras las 24 horas:

Inglés: (888) 275-8750

TTY: (866) 735-2929 o 711

Español: (866) 648-3537

TTY: (866) 833-4703 o 711



Este boletín y los boletines futuros con educación para la salud se pueden encontrar en nuestro sitio web, www.MolinaHealthcare.com.

Proporcionando servicios de calidad a nuestros miembros

Su atención médica es importante para nosotros. Queremos saber su opinión acerca de nuestros servicios. Por esta razón, es posible que usted reciba una encuesta acerca de Molina Healthcare y sus servicios de atención médica. Una de estas encuestas es llamada “CAHPS®”.



CAHPS® son siglas en inglés que significan la Evaluación por Consumidores de Proveedores y Sistemas de Atención Médica. Esta encuesta presenta preguntas acerca de su atención médica. Pregunta acerca de la atención médica que usted o su niño reciben de Molina Healthcare. Es posible que le enviemos algunas preguntas acerca de la calidad de nuestros servicios y las cosas que son importantes para usted. Por favor, dedique un tiempo para completar la encuesta si la recibe.

HEDIS® es otra herramienta que utilizamos para mejorar la atención médica. HEDIS® son siglas en inglés que significan el Conjunto de Datos e Información para la Eficacia de Atención Médica. Este es un proceso por el cual recopilamos información sobre los servicios que usted o su niño posiblemente recibieron. Estos servicios incluyen las vacunas, exámenes de bienestar infantil, las pruebas de detección como el Papanicolaou y mamografías, atención médica para la diabetes, y cuidado prenatal y posnatal. A través de este proceso podemos saber cuántos de nuestros miembros recibieron los servicios que necesitaban. Usted tiene acceso a esta información. Se puede utilizar para comparar un plan de salud con otro plan de salud.



Cada año, Molina Healthcare se esfuerza para mejorar todos los servicios que ofrece. Esto se realiza fijando metas. Estas metas están incluidas en el plan de Mejoramiento de Calidad (QI, por sus siglas en inglés). Nuestra meta es ayudarlo a cuidarse mejor a sí mismo y a su familia.

Como parte del plan QI, Molina Healthcare le ayuda a cuidar su salud y obtener el mejor servicio posible. Lo realizamos por medio de algunas de las siguientes formas:

- Recordatorios acerca de los exámenes de bienestar infantil y vacunación
- Educación acerca del asma y diabetes
- Educación acerca de atención médica prenatal y exámenes después del parto
- Recordatorios para obtener los exámenes de detección de Papanicolaou y mamografía
- Un mejor proceso para reclamaciones (quejas) de los miembros
- Ayuda para encontrar el sitio web de Molina Healthcare
- Informándole sobre servicios especiales para miembros

Revisamos todos los servicios ofrecidos cada año para evaluar la calidad de nuestros servicios. Por favor, visite nuestro sitio web www.MolinaHealthcare.com para leer los resultados más recientes de nuestro progreso.

Para conocer más o para pedir una copia de nuestro plan QI y sus resultados, comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros de Molina Healthcare.



(888) 483-0760

Acerca de nuestros miembros: Protegiendo su privacidad

Su privacidad es importante para nosotros. Tomamos muy en serio su confidencialidad. Molina Healthcare quiere informarle cómo su información de atención médica se comparte o utiliza.

Su información médica protegida (PHI, por sus siglas en inglés)

PHI representa estas palabras: información médica protegida. PHI significa información médica que incluye su nombre, número de miembro u otra información que se puede usar para identificarle y que se usa o comparte por Molina Healthcare.

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

- Para proporcionarle tratamiento
- Para pagar su atención médica
- Para supervisar la calidad de la atención médica que recibe
- Para informarle sobre sus opciones para 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 usar o compartir la PHI?

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

¿Cuáles son sus derechos de privacidad?

- El poder ver su PHI
- Obtener una copia de su PHI
- Corregir su PHI
- Poder pedirnos que no usemos ni compartamos su PHI de ciertas maneras
- Obtener una lista de ciertas personas o lugares a quienes les hemos dado su PHI

¿Cómo protege Molina Healthcare su PHI?

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

- Molina Healthcare cuenta con directivas y reglamentos para proteger la PHI.
- Solamente el personal de Molina Healthcare que necesite conocer la PHI puede usarla.
- El personal de Molina Healthcare está capacitado sobre cómo proteger y asegurar la PHI, incluyendo la comunicación por escrito y verbal.
- El personal de Molina Healthcare debe acordar por escrito al cumplimiento de las reglas y políticas que protegen y resguardan la PHI.
- Molina Healthcare protege la PHI en nuestras computadoras. La PHI en nuestras computadoras se mantiene privada y se resguarda con la utilización de contraseñas y cortafuegos.



¿Qué puede hacer si usted cree que sus derechos de privacidad no se han protegido?

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

La información antedicha es solamente un resumen. Nuestro Aviso de las Normas de Privacidad tiene información sobre cómo usamos y compartimos la PHI de nuestros miembros. Nuestro Aviso de las Normas de Privacidad se encuentra en nuestro sitio web, www.MolinaHealthcare.com. También, puede obtener una copia de nuestro Aviso de las Normas de Privacidad comunicándose con el Departamento de Servicios para Miembros.

Programa de seguridad del paciente

Molina Healthcare quiere que usted y su familia se mantengan seguros y sanos. Tenemos un Programa de Seguridad del Paciente para ayudarnos a lograr esta meta. Este programa le ofrece los hechos acerca de seguridad para que pueda tomar mejores decisiones sobre la salud. Las siguientes son algunas de las cosas que hacemos para mejorar su seguridad:

- Registramos las quejas de nuestros miembros acerca de problemas de seguridad en el consultorio del proveedor u hospital
- Ofrecemos información para aprender más acerca de cómo tomar decisiones seguras sobre su atención médica. Estos incluyen:
 - » Preguntas que debería de hacerle a su cirujano antes de una cirugía
 - » Preguntas que debería de hacer acerca de las interacciones de medicamentos
- Ofrecemos programas para ayudarle a manejar su atención médica y para recibir atención médica en una manera oportuna.
- Evaluamos informes de grupos que evalúan la seguridad de hospitales. Los reportes nos informan acerca de cosas tales como si una unidad de cuidados intensivos (ICU, por sus siglas en inglés) tiene suficiente personal, el uso de órdenes computarizadas para medicamentos, etc.

Los grupos que evalúan la seguridad:

- Índice de la Clasificación de Calidad de Leap Frog (www.leapfroggroup.org)
- El Índice Nacional de Metas de Seguridad del Paciente de la Comisión Conjunta (www.jointcommission.org)

Puede visitar los siguientes sitios de web para:

- Ver lo que están haciendo los hospitales para ser más seguros.
- Ayudarle saber qué debería de evaluar cuando escoge a un proveedor u hospital.
- Obtener información acerca de los programas y servicios para pacientes con afecciones como la diabetes y asma.

Comuníquese al Departamento Servicios para Miembros al (888) 483-0760 para recibir más información acerca del Programa de Seguridad del Paciente. También, puede visitarnos en línea en, www.MolinaHealthcare.com.

Cómo tomamos decisiones acerca de su atención médica

Molina Healthcare quiere que usted reciba la atención médica que necesita. A veces, su proveedor necesitará pedirnos autorización para el servicio. Trabajaremos con su proveedor para decidir si los servicios son apropiados. Este proceso se llama Administración de Utilización (UM, por sus siglas en inglés). Tomamos decisiones acerca de su atención médica conforme a su necesidad médica y sus beneficios. Nosotros no damos recompensas a proveedores u otras personas para que no autoricen cobertura para los servicios que usted necesita. No les pagamos dinero adicional a proveedores o a nuestro personal del Departamento de UM para que tomen decisiones que tengan como resultado ofrecerle menos atención médica.

Comuníquese con nosotros si usted tiene una pregunta acerca de nuestro proceso o decisiones del Departamento de UM. Por favor, comuníquese gratuitamente al Departamento Servicios para Miembros al (888) 483-0760 (TTY/TDD: (800) 346-4128) para ser conectado al Departamento de UM. El personal también puede aceptar llamadas por cobrar. Si necesita ayuda en su propio idioma, un empleado bilingüe o un intérprete están disponibles. También, ofrecemos servicios de TDD/TYY para nuestros miembros que tienen discapacidades auditivas o del habla. Nuestro personal puede contestar su llamada de lunes a viernes (con excepción de los días festivos) de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. Si usted llama después de las 5:00 p.m. o durante el fin de semana, por favor deje un mensaje con su número de teléfono. El personal del Departamento de UM o Servicios para Miembros le regresarán la llamada a más tardar dentro de 1 día laboral.



Un repaso de las cosas nuevas

Evaluamos nuevos tipos de servicios que podemos incluir como parte de sus beneficios. También, evaluamos nuevas maneras de ofrecerle estos servicios. Evaluamos nuevos estudios para determinar si nuevos servicios han demostrado ser seguros y si deben de añadirse a su paquete de beneficios. Molina Healthcare revisa los siguientes tipos de servicios indicados por lo menos una vez al año:

- Servicios médicos
- Servicios de salud mental
- Medicamentos
- Equipo

Qué hacer si necesita atención médica después de las horas de consulta o si tiene una emergencia

Atención médica después de las horas de consulta

Pueden haber ocasiones en las cuales usted necesita atención médica y el consultorio de su Proveedor de Cuidados Primarios (PCP, por sus siglas en inglés) está cerrado. Si llama después de las horas de consulta y el consultorio de su PCP está cerrado, usted puede llamar a la Línea de Consejos de Enfermeras de Molina Healthcare al (866) 648-3537. Nuestras enfermeras están disponibles para ayudarle las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

La Línea de Consejos de Enfermeras de Molina Healthcare tiene enfermeras altamente capacitadas. Le pueden ayudar a determinar si usted o su niño deben de consultar con un proveedor de inmediato. Las enfermeras también le pueden ayudar a programar una cita si necesita consultar con un proveedor rápidamente. A veces, tiene preguntas pero no cree que sea necesario consultar con su PCP. Usted puede llamar a la Línea de Consejos de Enfermeras para hablar con una enfermera.

Atención médica de emergencia

La atención médica de emergencia es para problemas graves y repentinos que requieren atención médica de inmediato. También, puede incluir la atención médica que necesita si su vida o salud están en peligro. La atención médica para emergencias es un beneficio con cobertura.

Si usted necesita atención médica de emergencia, llame al 911 o vaya al hospital más cercano.

No necesita autorización previa. Si usted tiene una situación urgente que no presenta una amenaza a su vida, también puede comunicarse a la Línea de Consejos de Enfermeras de Molina Healthcare. Llame al (866) 648-3537, 24 horas al día, los 7 días de la semana.



Dónde encontrar las respuestas acerca de los beneficios de farmacia

Molina Healthcare lo anima a que hable con su proveedor acerca de los medicamentos que necesita. Puede visitar nuestro sitio web, www.MolinaHealthcare.com si quiere saber más acerca de sus beneficios de farmacia y nuestro proceso farmacéutico. En nuestro sitio web puede encontrar:

- Nuestro formulario de medicamentos (este es una lista de medicamentos genéricos y de marca comercial que cubrimos, que no cubrimos y las limitaciones).
- Cómo su proveedor nos puede pedir autorización para ciertos medicamentos o cantidades de un medicamento que tal vez necesita.
- Información necesaria de su proveedor para obtener autorización para algunos de sus medicamentos.

Si necesita más información acerca de sus beneficios de farmacia también, puede comunicarse con el Departamento de Servicios para Miembros.

Administración de casos

Vivir con problemas de la salud y lidiar con las cosas necesarias para manejar esos problemas de salud puede ser difícil. Molina Healthcare tiene un programa que le puede ayudar. El Programa de Administración de Casos es para miembros que tienen problemas de salud complicados y requieren ayuda adicional para sus necesidades de atención médica. Puede ser para adultos o niños que están recibiendo servicios de salud debido a un problema de salud continuo. Para asegurar que un miembro recibe la atención médica apropiada, el personal de Molina Healthcare está disponible para ayudarle al miembro a coordinar su atención médica.

El personal de Molina Healthcare puede ayudarle al miembro a:

- Obtener acceso a los servicios que son elegibles para recibir.
- Coordinar citas y exámenes.
- Coordinar transporte.
- Identificar deficiencias en su cuidado o necesidades de atención médica.
- Obtener acceso a recursos que ayudan a personas con necesidades especiales de salud y/o las personas que los cuidan para poder lidiar con el estrés diario.
- Coordinar el traslado de un lugar a otro. Esto puede incluir cuando le dan de alta del hospital.
- Evaluar la elegibilidad para servicios de atención médica de largo plazo y de apoyo.
- Conectar con recursos en la comunidad.
- Encontrar servicios que tal vez no son beneficios. Esto incluye los servicios de programas comunitarios y sociales tales como terapia física en las escuelas o comidas a domicilio (Meals on Wheels).
- Coordinar servicios con un médico de cuidados primarios (PCP), miembros de familias, cuidadores, representantes y cualquier otro proveedor identificado.

Un miembro debe reunir ciertos requisitos para participar en cualquiera de estos programas. Un miembro puede ser referido a estos programas mediante:

- Una remisión de su proveedor
- Una autoremisión a través de La Línea de Educación de la Salud o La Línea de Consejos de Enfermeras de 24 horas
- Una remisión por un administrador de casos o administrador de atención médica de Molina Healthcare
- Una autoremisión por usted mismo o un miembro de su familia o cuidador

Estos programas son de participación voluntaria y se ofrecen sin costo alguno para el miembro. Los miembros se pueden excluir de cualquier programa en cualquier momento por petición propia comunicándose con el Departamento de Servicios para Miembros de Molina Healthcare.



Por favor, llame al Departamento de Servicios para Miembros de Molina Healthcare para conocer más acerca del servicio o para una remisión.

Sus derechos como miembro de Molina Healthcare

¿Sabía usted que como miembro de Molina Healthcare usted tiene ciertos derechos y responsabilidades? Conocer sus derechos y responsabilidades le ayudará a usted, su familia, su proveedor y a Molina Healthcare asegurar que usted reciba sus servicios cubiertos y la atención médica que usted necesita. Usted tiene derecho a:

- Recibir los hechos acerca de Molina Healthcare, nuestros servicios y proveedores que tienen contratos con nosotros para proporcionar servicios y los derechos y responsabilidades de los miembros.
- Tener privacidad y ser tratado con respeto y dignidad.
- Ayudar a tomar decisiones acerca de su atención médica. Usted puede rehusar tratamiento.
- Solicitar y recibir una copia de su expediente médico o pedir una enmienda o corrección
- Hablar acerca de sus opciones para tratamiento en una manera que pueda entender. El costo o la cobertura de los beneficios no importa.

- Expresar cualquier queja o apelación acerca de Molina Healthcare o de la atención médica que ha recibido.
- Usar sus derechos de miembro sin temor de tener resultados negativos.
- Recibir los derechos y responsabilidades de miembros por lo menos cada año.
- Sugerir cambios a la directiva de los derechos y responsabilidades.

Usted también tiene la responsabilidad de:

- Proporcionarle a Molina Healthcare y sus proveedores, si es posible, toda la información necesaria para su cuidado médico.
- Conocer sus problemas de salud y participar lo más posible en realizar las metas del tratamiento mutuamente acordados.
- Seguir las instrucciones del plan de atención médica que acordó con su proveedor.
- Conservar las citas y llegar a tiempo. Si llegará tarde o no puede asistir a una cita, llame al consultorio de su proveedor.

Segundas opiniones

Si usted no está de acuerdo con el plan de atención médica de su proveedor, usted tiene el derecho a una segunda opinión por otro proveedor de Molina Healthcare o un proveedor fuera de la red. Este servicio se proporciona sin costo alguno a usted.



Servicios fuera de la red

Si un proveedor de Molina Healthcare no puede proporcionarle servicios necesarios y cubiertos, Molina Healthcare tiene que cubrir los servicios necesarios por medio de un proveedor fuera de la red. El costo a usted no deberá de ser mayor de lo que sería si el proveedor fuese parte de la red de Molina Healthcare. Esto se debe de hacer en una manera oportuna durante el transcurso de tiempo que Molina Healthcare no pueda proporcionarle el servicio.

Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al (888) 483-0760 para saber cómo obtener una segunda opinión.

Quejas y apelaciones

¿Tiene problemas con su atención médica o nuestros servicios? Si es así, usted tiene el derecho de presentar una queja o apelación.

Una queja puede deberse a:

- La atención médica que recibió de su proveedor o un hospital
- El tiempo que tiene que esperar por una cita o para consultar con un proveedor
- La disponibilidad de proveedores en su área



Puede presentar una apelación cuando no está de acuerdo con la decisión de Molina Healthcare acerca de:

- El paro, cambio, suspensión, reducción o denegación de un servicio

Si nosotros suspendimos o reducimos servicios y usted nos pide que se le permita continuar recibiendo los servicios durante la revisión de su apelación, es posible que usted tenga que pagar por los servicios si el juez está de acuerdo con nuestra denegación.

Puede pedir una apelación acelerada si la decisión podría poner su vida o salud en riesgo. También, puede solicitar una Audiencia Imparcial con un Juez Estatal de Derecho Administrativo si su apelación es denegada.

Consulte nuestro sitio web, www.MolinaHealthcare.com o su Manual para Miembros para leer acerca de:

- Los procesos y derechos para quejas, apelaciones y Audiencias Imparciales
- Los períodos de tiempo para una queja, apelación y Audiencia Imparcial
- Quién puede presentar una queja o apelación

Usted tiene derecho de apelar una denegación

¿Qué es una denegación? Una denegación significa que Molina Healthcare le está informando a un proveedor y a usted que un servicio o factura no se pagará. Si nosotros denegamos su servicio o factura, usted tiene derecho a pedir una explicación acerca de la razón por la cual sus servicios o facturas fueron denegados. Usted tiene el derecho de apelar.

Si su servicio o factura es denegada, usted recibirá una carta de Molina Healthcare informándole acerca de la decisión. Esta carta le informará acerca de su derecho a apelar. Usted puede leer acerca de estos derechos en su Manual para Miembros. Usted puede conocer cómo presentar una apelación en nuestro sitio web, www.MolinaHealthcare.com. El Departamento de Servicios para Miembros también le puede ayudar a presentar una apelación.

Si usted no está satisfecho con los resultados de su apelación, usted puede pedir una revisión independiente. Esto significa que proveedores fuera de Molina Healthcare revisarán todos los hechos de su caso y tomarán una decisión. Aceptaremos esa determinación.

¿Le gustaría pedir una revisión de una apelación? Comuníquese al Departamento de Servicios para Miembros y pida ayuda para coordinar todo esto para usted.

Programas para el control de enfermedades

Molina Healthcare quiere que usted sepa todo lo necesario para mantenerse saludable. Si usted tiene una condición médica crónica, le ofrecemos Programas de Control de Enfermedades que le pueden ayudar a controlar su condición. Molina Healthcare también ofrece distintas maneras para identificar a miembros para estos programas, tales como la facturación, información farmacéutica u otros programas de administración de salud. También, existen muchas maneras en que usted puede inscribirse en nuestros programas. También, puede informarnos que usted quiere ser incluido en el programa. Esto se llama autoremisión. Otra manera de inscribirse es a través de su proveedor. Usted decide si quiere participar en estos programas. Usted puede elegir retirarse del programa en cualquier momento. Estos programas le ofrecen materiales educativos, sugerencias y consejos para la salud.

Los programas ofrecidos incluyen:



El programa **Molina Breathe with Easesm** (Respirando con Facilidad) – Este programa es para niños de 2 años de edad en adelante y adultos con asma. Usted aprenderá a controlar su asma o el de su niño, y cómo trabajar con su proveedor.

El programa **Molina Healthy Living with Diabetessm** (Viviendo Saludable con Diabetes) – Este programa es para adultos de 18 años de edad en adelante con diabetes. Aprenderá acerca del autocuidado para la diabetes (planificación de alimentos, consejos acerca de ejercicio, medicamentos de diabetes y mucho más).



El programa **Chronic Obstructive Pulmonary Disease (COPD)** (Enfermedad Pulmonar Obstructiva Crónica (EPOC)) - Este programa es para miembros que tienen enfisema y bronquitis crónica. Con este programa, usted puede aprender cómo controlar mejor su respiración.

El programa **Heart Healthy Living (Viviendo con el Corazón Saludable)** – Este programa es para miembros de 18 años de edad en adelante que tienen una o más de las siguientes condiciones: enfermedad de las arterias coronarias, insuficiencia cardíaca o alta presión arterial.





El programa **motherhood matters**sm (Temas de maternidad) - Este programa es para mujeres embarazadas y le ayudará a usted y a su bebé durante su embarazo. Las madres embarazadas reciben apoyo y educación para tener un embarazo saludable. Se brinda cuidado especial a aquellas mujeres que tienen un embarazo de alto riesgo. Para más información, comuníquese al programa **motherhood matters**sm de Molina Healthcare al (866) 891-2320.

Estos programas le ofrecen materiales educativos, sugerencias y consejos para la salud. Como parte del programa, los miembros también podrían recibir una llamada por una enfermera administradora de atención médica. La enfermera trabajará con miembros personalmente y sus proveedores para ayudarles a mantenerse saludables.

Por favor, comuníquese al Departamento de Administración de Salud si desea más información, o para inscribirse o cancelar participación en cualquiera de estos programas. Puede comunicarse al:



(866) 891-2320

Recibiendo la atención médica que necesita

Le presentamos aquí algunas sugerencias para ayudarle a recibir la atención médica que necesita.

Consulte con su proveedor de cuidados primarios (PCP) para un chequeo de la salud. Muchas personas esperan hasta que están muy enfermos para consultar con un proveedor. No necesita esperar. Asegúrese de programar un chequeo médico antes de que se enferme. Esto le ayudará mantener a sí mismo y sus niños bien de salud.



Su PCP puede tratar la mayoría de sus necesidades médicas. Pero a veces, es posible que tenga problemas especiales tal como una fractura de hueso o enfermedad del corazón. Es posible que necesite consultar con un proveedor que tiene capacitación adicional. Este tipo de proveedor se llama especialista. Si necesita consultar con un especialista, su PCP se asegurará que usted consulte con la persona correcta y tal vez pueda ayudarle a conseguir una cita más pronto.



La atención médica rutinaria no tiene cobertura fuera de las áreas de servicio de Molina Healthcare, al menos que esté consultando con un proveedor que participa con Molina Healthcare. Si usted necesita atención médica especializada por un proveedor que no participa en la red de Molina Healthcare, su PCP le ayudará a obtener la autorización (aprobación) que necesita.

Si usted viaja fuera del área de servicios, Molina Healthcare paga sus servicios de emergencia. Usted puede ir a una sala de emergencias (ER, por sus siglas en inglés) local o a una clínica para atención médica urgente. Dígales que es miembro de Molina Healthcare. Muestre su tarjeta de identificación de Molina Healthcare. Recuerde que la atención médica rutinaria no tiene cobertura fuera del área de servicio de Molina Healthcare.

¿Tiene problemas para hablar con su proveedor en inglés? Usted tiene derecho a un intérprete. Se le ofrece sin costo alguno para usted. Infórmele al personal del consultorio si usted prefiere hablar en su propio idioma. Si necesita ayuda, comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros.

Servicios para la salud de la mujer

Usted puede recibir servicios para la salud de la mujer con cualquier proveedor que tiene contrato con Molina Healthcare o cualquier proveedor calificado para planificación familiar. No necesita una remisión por su PCP. Esto puede incluir servicios tales como:

- Pruebas de Papanicolaou
- Mamografías
- Planificación familiar

Visite el sitio web de Molina Healthcare

Visite nuestro sitio web, www.MolinaHealthcare.com. Haga clic en el botón “MEMBERS” (miembros). Elija el estado en cual vive en el menú desplegable, después haga clic en el botón que dice “GO” (avanzar). Usted puede obtener información en nuestro sitio web acerca de:

- Los proveedores y hospitales contratados con Molina Healthcare
- Beneficios y servicios, incluidos y excluidos en su cobertura
- Los copagos y otros tipos de cobros que usted tiene la responsabilidad de pagar (si corresponde)
- Qué hacer si usted recibe un cobro o factura
- FAQs (las preguntas más frecuentes y respuestas)
- Otros procedimientos de farmacia incluyendo los medicamentos sin cobertura, limitaciones y cuotas de medicamentos, el proceso para pedir una excepción para medicamentos no incluidos en el formulario, y el proceso de sustitución de medicamentos genéricos, intercambio terapéutico (el uso de medicamentos que son diferentes pero que tienen el mismo efecto) y el protocolo para la terapia escalonada (se usan ciertos medicamentos primero antes de cubrir otro medicamento para la misma condición)
- Cómo comunicarse con el personal del Departamento de Administración de Utilización (UM) para problemas o preguntas relacionadas al Departamento de UM
- Cómo obtener servicios de atención médica primaria, hospital, especialidad y de emergencia
- Cómo obtener atención médica después de las horas regulares de consulta
- Guías preventivas de la salud y calendarios de vacunación

- Sus derechos y responsabilidades y la privacidad de su información
- Restricciones sobre beneficios y cómo obtener atención médica fuera del área de servicio de Molina Healthcare
- El Programa de Mejoramiento de Calidad, incluyendo los progresos de Molina Healthcare para cumplir las metas, la Salud Educativa, Administración de Casos Complejos y Programas para el Control de Enfermedades
- Cómo comunicar una queja o apelación acerca de una decisión médica
- Cómo tomamos decisiones acerca del uso de nueva tecnología

Usted nos puede pedir copias impresas de cualquier información publicada en el sitio web comunicándose al Departamento de Servicios para Miembros. Su Manual para Miembros también es un buen recurso. Lo puede encontrar en nuestro sitio web.

Estamos aquí para ayudarle

Puede ser difícil para miembros obtener la atención médica que necesitan cuando reciben atención médica para un problema continuo de la salud. Si usted es uno de estos miembros, Molina Healthcare está aquí para ayudarle. Nuestro personal le puede ayudar a coordinar su atención médica para asegurarse que usted recibe la atención médica apropiada. El personal de Molina Healthcare puede:

- Ayudarle a encontrar los servicios que no son beneficios. Esto incluye los servicios para programas comunitarios y sociales tales como terapia física en las escuelas o comidas a domicilio (Meals on Wheels).
- Ayudarle a obtener acceso a los servicios que usted es elegible para recibir.
- Ayudarle a coordinar citas y exámenes.
- Ayudarle a coordinar transporte.
- Ayudarle obtener acceso a recursos que ayudan a personas con necesidades especiales de salud y/o las personas que los cuidan para poder lidiar con el estrés diario.
- Ayudarle a usted y a su familia coordinar el traslado de un lugar a otro. Esto puede incluir cuando le dan de alta del hospital.

Por favor, comuníquese al Departamento de Servicios para Miembros para saber cómo le podemos ayudar a recibir la atención médica que necesita.

Directorio de proveedores en línea (POD, por sus siglas en inglés)

Molina Healthcare tiene un directorio de proveedores en línea donde usted puede encontrar información acerca de un proveedor. Hasta puede buscar uno en su área. Para obtener acceso al directorio de proveedores en línea visite, www.MolinaHealthcare.com. Haga clic en "Find a Provider" (buscar un proveedor). Siga las instrucciones para buscar un proveedor.

El directorio de proveedores en línea incluye información tal como:

- Una lista actualizada de los proveedores de Molina Healthcare
- El estado de certificación de un proveedor por el Consejo Médico. También, puede visitar el Consejo para Especialidades Médicas Estadounidense (American Board of Medical Specialties) en, www.abms.org para verificar si un proveedor está certificado por el Consejo.
- Horas de consulta para todos los consultorios
- Los proveedores aceptando nuevos pacientes
- Los idiomas que hablan los proveedores o su personal
- Información acerca de hospitales incluyendo el nombre, dirección y estado de acreditación.

Si no tiene acceso al Internet, el Departamento de Servicios para Miembros le puede ayudar. Le pueden enviar una copia impresa de toda la información en el directorio de proveedores en línea.



Salud mental

Molina Healthcare ofrece servicios de salud mental para ayudar con los problemas de estrés, depresión o confusión. También, existen servicios para ayudar con el abuso de sustancias. Su PCP le puede ofrecer una breve evaluación de detección y ayudar a aconsejarle acerca de servicios.

También, puede encontrar servicios usted mismo comunicándose al número de teléfono para el Departamento de Salud Mental que aparece en su tarjeta de membresía. Existen muchos tipos de servicios a los que usted puede tener acceso. Estos tipos de problemas tienen tratamiento. Molina Healthcare está preparado para ayudarle encontrar el apoyo y los servicios que necesita.

Su derecho a una Directiva Anticipada

Todos los miembros tienen derecho a aceptar o rehusar el tratamiento ofrecido por un proveedor. ¿Pero qué ocurre cuando usted no puede comunicar sus deseos al proveedor? Para evitar decisiones que se podrían realizar en contra de sus deseos, es importante tener una Directiva Anticipada.

Una Directiva Anticipada es un formulario legal que les informa a proveedores médicos sobre el tipo de atención médica que usted quiere si usted no puede hablar por sí mismo. Una Directiva Anticipada se redacta antes de tener una emergencia. Esta es una manera de prevenir que otras personas tomen decisiones médicas importantes por usted si usted no está lo suficiente sano para tomar sus propias decisiones. Existen diferentes tipos de Directivas Anticipadas. Algunos ejemplos incluyen:

- Poder notarial para atención médica
- Testamento vital

La decisión es suya si decide completar una Directiva Anticipada. Nadie le puede negar atención médica basándose en si tiene o no tiene una Directiva Anticipada. Hable con una persona de confianza, como un miembro de su familia o un amigo para ayudarlo a tomar decisiones acerca de su atención médica. También, puede hablar con su abogado o un PCP si tiene preguntas o si le gustaría hacer una Directiva Anticipada.

Usted puede comunicarse con Molina Healthcare para recibir más información sobre cómo obtener formularios de Directivas Anticipadas que cumplen con las leyes estatales pertinentes.

Si usted ha firmado una Directiva Anticipada y cree que su proveedor no ha respetado sus instrucciones, usted puede presentar una queja. Por favor, visite nuestro sitio web, www.MolinaHealthcare.com o llame al Departamento de Servicios para Miembros para más información sobre cómo presentar una queja.

Guías preventivas de la salud

Puede mantenerse saludable consultando con su proveedor para chequeos regulares. Molina Healthcare les proporciona a los miembros y a sus familias guías sobre cuándo deben de recibir chequeos de salud y los tipos de servicios que podrían necesitar. Manteniéndose al día con estos chequeos de salud le puede ayudar a prevenir problemas de salud e identificar cualquier problema a tiempo. Recuerde, estas guías no deberían de reemplazar el consejo ni la atención médica de su proveedor.

Bebés y niños (de 0 a 23 meses de edad)

Consultas de bienestar: 1, 2, 4, 6, 9, 12, 15, y 18 meses de edad

- Vacunas
- Longitud/estatura, peso e índice de masa corporal (IMC)
- Circunferencia de la cabeza
- Examen físico
- Evaluación del desarrollo/comportamiento
- Prueba de plomo
- Pruebas de detección auditivas y visuales
- Prueba de tuberculosis
- Evaluación de detección dental (programe el primer chequeo dental de su niño cuando le brote su primer diente (cuando tenga un año de edad)
- Consejo preventivo (prevención de lesiones y violencia; asesoramiento para la posición para dormir y nutrición)



Niños y adolescentes (de 2 a 19 años de edad)

Consultas de bienestar: 24 meses, 30 meses, 3 años de edad y cada año de ahí en adelante

- Vacunas
- Estatura, peso e índice de masa corporal (IMC)
- Examen físico
- Evaluación del desarrollo/comportamiento
- VIH, pruebas para ITS para adolescentes sexualmente activos
- Consejo preventivo (prevención de lesiones y violencia; asesoramiento de nutrición)
- Clamidia



Adultos (de 20 a 64 años de edad)

Consultas de bienestar: Cada 1 – 3 años

- Vacunas
- Estatura, peso e índice de masa corporal (IMC)
- Presión sanguínea: cada año
- Prueba de detección para la diabetes (en riesgo conforme las recomendaciones del proveedor)
- Prueba de detección de colesterol: Cada 5 años conforme a las recomendaciones del proveedor

- Prueba de detección del cáncer colorrectal: De 50-75 años de edad, hable con su proveedor acerca de las opciones para pruebas de detección:
 - » Prueba anual de sangre oculta fecal (FOBT, por sus siglas en inglés)
 - » Sigmoidoscopia flexible cada 5 años
 - » Colonoscopia cada 10 años

Mujeres:

- Clamidia y ITS para mujeres sexualmente activas de 25 años de edad y más joven. Otras mujeres asintomáticas con un riesgo elevado de infección
- Mamografía: Cada año si tiene 40 años de edad y
- Prueba de Papanicolaou (21 años de edad y mayor) y examen pélvico: Cada año



Adultos mayores (65 años de edad en adelante)

Consultas de bienestar: Cada 1 – 3 años

- Vacunas
- Visión y audición
- Densidad ósea para osteoporosis: de 65 años de edad en adelante. Personas 60 años de edad en adelante tienen un riesgo elevado de fracturas debido a la osteoporosis

Hombres:

- Prueba de detección de aneurisma de la aorta abdominal (AAA): Una vez para varones de 65 a 75 años de edad que han fumado

Prenatal y perinatal

Todas las mujeres embarazadas deben de tener consultas prenatales oportunas durante el primer trimestre y durante el embarazo.

- **Primer trimestre:** Reciba atención médica prenatal en cuanto sepa que está embarazada.
- **Segundo trimestre:** Mensualmente
- **Tercer trimestre:** Cada dos (2) semanas hasta las treinta y seis (36) semanas y cada semana de ahí en adelante hasta dar a luz. La cantidad de consultas con su obstetra puede variar conforme a sus necesidades particulares.
- **Posparto:** de 21 – 56 días después de dar a luz



Calendario de vacunación para niños y adolescentes

Vacuna	Meses										Años						
	Nacimiento	1	2	4	6	9	12	15	18	19-23	2-3	4-6	7-10	11-12	13-15	16-18	
Hepatitis B	HepB	HepB			HepB												
Rotavirus			RV	RV	RV												
Difteria, tétanos, tos ferina			DTaP	DTaP	DTaP			DTaP				DTaP		Tdap			
Influenzae Haemophilus tipo B			Hib	Hib	Hib		Hib										
Neumocócica			PCV	PCV	PCV		PCV										
Virus de polio inactivo			IPV	IPV	IPV							IPV ¹					
Gripe					Gripe (Cada año)												
Sarampión, paperas, rubéola							MMR					MMR					
Varicela							Varicela					Varicela					
Hepatitis A							HepA (x2)										
Meningocócica														MCV		MCV de refuerzo 16 años de edad	
Virus de papiloma humano														HPV			

¹ La última dosis de la serie se debe administrar a los cuatro años de edad o después y por lo menos 6 meses después de la dosis previa.

Calendario de vacunación para adultos

Vacuna	Años					
	19-21	22-26	27-49	50-59	60-64	≥ 65
Gripe	1 dosis cada año					
Neumocócica ¹						1 dosis
Tétanos, difteria y tos ferina (Td, Tdap) ¹	1 dosis de Tdap, Td cada 10 años					
Sarampión, paperas y rubéola (MMR) ¹	1 o 2 dosis					
Varicela (Chickenpox, en inglés) ¹	2 dosis					
Herpes zoster (culebrilla) ¹					1 dosis	
Hepatitis A (HepA) ²	2 dosis					
Hepatitis B (HepB) ²	3 dosis					
Meningocócica ²	1 dosis o más					
Mujeres:						
Virus de papiloma humano (VPH)	3 dosis					

¹Si no tiene un comprobante de haber recibido la vacuna o inmunidad

²Si tiene un riesgo elevado



7050 Union Park Center, Ste 200
Midvale, UT 84047