

# Boletín informativo sobre salud y bienestar **2018**



## Descubra lo que ofrece Molina en línea

¿Ha iniciado sesión en la página web de Molina últimamente? Tiene muchos recursos disponibles que le ayudarán a saber más sobre cómo funciona Molina. Uno de estos excelentes recursos es la **Guía sobre cómo obtener atención médica de calidad**. Busque la *Guía* en la sección Quality Improvement Program (Programa de Mejoramiento de Calidad) de la página web. Ingrese en <http://www.MolinaHealthcare.com/MHWQualityGuide>.

En la *Guía*, encontrará información útil sobre los programas y servicios que ofrecemos para nuestros miembros. Puede leer sobre nuestro:

- **Programa de Mejoramiento de Calidad.** Siempre estamos en busca de nuevos medios para mejorar la atención que recibe. Puede leer sobre los progresos que logramos cada año.
- **Programa de Administración de Casos.** Proporcionamos información sobre cómo pueden usted o su cuidador recibir ayuda adicional si tiene una afección compleja y persistente.
- **Programa de Administración de la Salud.** Brindamos consejos sobre cómo mantenerse saludable si padece una afección crónica.

**MolinaHealthcare.com**



Estás en familia.

### En esta edición

Descubra lo que ofrece Molina en línea .....	1
Fraude, despilfarro y abuso de la atención médica.....	3
Protección de su privacidad .....	3
Educación sobre salud .....	3
Encuesta sobre el mejoramiento de la calidad.....	3

Todos los boletines informativos también están disponibles en **MolinaHealthcare.com**.

Si necesita esta información en otros idiomas o en un formato accesible, por favor comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al (800) 869-7165, TTY/TDD: 711 (Medicaid); (800) 858-3492, TTY 711 (Marketplace). To get this information in other languages and accessible formats, please call Member Services at (800) 869-7165 TTY/TDD: 711 (Medicaid); (800) 858-3492, TTY 711 (Marketplace). Để nhận thông tin này bằng các ngôn ngữ khác và các định dạng cho người khuyết tật, xin vui lòng gọi Dịch vụ Thành viên theo số (800) 869-7165, TTY 711 (Medicaid); (800) 858-3492, TTY 711 (Marketplace). Чтобы получить эту информацию на других языках и в других доступных форматах, обратитесь в Службу поддержки участников по тел. (800) 869-7165, TTY 711 (Medicaid); (800) 858-3492, TTY 711 (Marketplace).

En la *Guía*, encontrará información detallada sobre cómo:

- Protegemos su privacidad
- Trabajamos junto con nuestros proveedores para garantizar que usted reciba atención médica segura
- Tomamos decisiones sobre su atención médica
- Buscamos agregar nuevos servicios a los beneficios que cubrimos
- Lo orientamos para ayudarlo a recibir atención médica fuera del horario de atención o en caso de una emergencia
- Lo ayudamos a encontrar respuestas a sus preguntas sobre los beneficios de medicamentos
- Le damos información detallada sobre los servicios que ofrecemos para los problemas relacionados con la salud conductual
- Le informamos los derechos y las responsabilidades que tiene por estar inscrito en nuestro plan de salud
- Le damos consejos sobre cómo obtener una segunda opinión de otro proveedor acerca de su atención médica
- Le mostramos cómo recibir atención fuera de la red
- Le permitimos presentar una queja si tiene problemas con su atención médica o con el servicio de Molina
- Le permitimos apelar un servicio denegado cuando no se paga un reclamo
- Le indicamos cómo encontrar información sobre nuestros proveedores en el directorio de proveedores
- Lo ayudamos a aprender a completar una directiva anticipada para ayudarlo a tomar decisiones sobre la atención médica
- Revisamos los últimos estudios para asegurarnos de que esté demostrado que los nuevos servicios son seguros
- Ofrecemos servicios TDD/TTY para los miembros que necesiten ayuda con la audición o el habla
- Ofrecemos servicios de traducción de idiomas para los miembros que lo necesiten
- Le indicamos cómo acceder a herramientas en línea, como:
  - Valoración de salud
  - Herramientas y calculadoras para la autogestión



Esta *Guía* le proporciona una lista de verificación con información que puede encontrar en la página web. La información incluye:

- Cómo solicitar tarjetas de identificación
- Cómo comunicarse con el Departamento de Servicios para Miembros y la Línea de Consejos de Enfermeras las 24 horas al día, disponibles los 7 días de la semana
- Listas de proveedores y hospitales contratados de Molina que incluyen:
  - Nombres, direcciones y números de teléfono de proveedores
  - El estado de certificación del Consejo Médico del proveedor
  - Las horas de consulta de todos los centros
  - Profesionales de la salud que aceptan nuevos pacientes
  - Idiomas que hablan el proveedor o el personal del consultorio
  - Información sobre el hospital, como nombre, ubicación y estado de acreditación
- Detalles sobre los beneficios y servicios incluidos y excluidos de la cobertura
- Los copagos que debe pagar (si corresponden)

**MolinaHealthcare.com**

- Qué hacer si recibe una factura por un reclamo
- Las preguntas más frecuentes
- Procedimientos de farmacia, tales como:
  - Medicamentos que no cubrimos
  - Límites de medicamentos
  - El proceso para solicitar una excepción para medicamentos que no figuran en la Lista de medicamentos preferidos
  - Proceso de sustitución por medicamentos genéricos, intercambio terapéutico (se usan medicamentos diferentes, pero que tienen los mismos efectos) y protocolos de terapia progresiva (se prueban primero ciertos medicamentos antes de que cubramos otro medicamento para la misma afección)
- Cómo contactar al personal de la Administración de Utilización (UM, por sus siglas en inglés) sobre un asunto o pregunta de UM
- Una declaración afirmativa de UM acerca de los incentivos donde se explica que Molina no recompensa a los proveedores que toman decisiones de UM
- Pautas de atención médica preventiva y programas de vacunación
- Sus derechos y responsabilidades y la privacidad de su información

Puede imprimir la *Guía* y cualquier otra información que necesite de nuestra página web. También puede llamar al Departamento de Servicios para Miembros y solicitar que le enviemos una copia impresa de los materiales por correo. El número telefónico se encuentra al reverso de su tarjeta de identificación del miembro.

## Fraude, despilfarro y abuso de la atención médica

El fraude, despilfarro y abuso pueden incrementar los costos de atención médica y afectar la calidad de la atención que recibe. Usted puede denunciar fraude, despilfarro y abuso ante AlertLine de Molina. Puede llamar las 24 horas del día, los siete días de la semana. Llame al número de teléfono gratuito (866) 606-3889, TTY: 711. También puede expresar sus inquietudes en la página web de AlertLine, en <https://MolinaHealthcare.AlertLine.com>.

## Acerca de nuestros miembros: Protección de su privacidad

Su privacidad es importante para nosotros. Respetamos y protegemos su privacidad. Molina quiere que sepa cómo usamos o compartimos su información médica protegida (PHI, por sus siglas en inglés). Ingrese en el siguiente enlace para obtener una explicación resumida sobre cómo Molina protege su privacidad: <http://www.MolinaHealthcare.com/MHWQualityGuide>.

Nuestra Notificación de las normas de privacidad incluye más información sobre cómo utilizamos y compartimos la PHI de nuestros miembros. Puede encontrar nuestra Notificación de las normas de privacidad en nuestra página web en [MolinaHealthcare.com](http://MolinaHealthcare.com). También puede solicitar una copia de la Notificación de las normas de privacidad si llama al Departamento de Servicios para Miembros. El número telefónico se encuentra al reverso de su tarjeta de identificación del miembro.

## Educación sobre salud

Como miembro de Molina, usted tiene acceso a educación sobre salud en nuestra página web. Visite <http://tinyurl.com/MolinaHealthEd>. Si padece diabetes, hable con su proveedor acerca del examen de los ojos con dilatación de pupila.

## Su opinión importa: Encuesta sobre el mejoramiento de la calidad

Es posible que le llegue una encuesta sobre la atención y los servicios que recibe. Esté pendiente del correo y tómese un momento para completar la encuesta. Queremos oír sus comentarios.

**MolinaHealthcare.com**



Departamento de Mejoramiento  
de Calidad (QI)

P.O. Box 4004

Bothell, WA 98041



## ¿Tiene preguntas sobre su salud?

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

**(888) 275-8750**

Inglés y otros idiomas

**(866) 648-3537**

Español

Los usuarios de TTY deberán llamar  
al 711.

Disponibles los 7 días de la semana.

¡Su salud es nuestra prioridad!

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



Estás en familia.

MRC PARTE N.º 18-3074  
APROBACIONES: MHW— 4/11/2018  
10448443WA0618