



QI Department

200 Oceangate, Suite 100
Long Beach, CA 90802



¿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

¡ABIERTA LAS 24 HORAS!

¡Su salud es nuestra prioridad!

Los usuarios de TTY deben marcar al 711.

MolinaHealthcare.com



Estás en familia.

3859953DM0416

Primavera 2016 Boletín de salud y bienestar



Conozca lo que Molina le ofrece en línea

¿Ha ingresado recientemente a la página web de Molina? Tiene muchos recursos disponibles para ayudarle a conocer cómo funciona Molina. Uno de estos excelentes recursos es la *Guía sobre cómo obtener atención médica de calidad*.

Puede encontrar la *Guía* en la página web, bajo la sección del Programa de Mejoramiento de Calidad. Ingrese a:
<http://tinyurl.com/MHCQualityGuide>.

Esta *Guía* le ayudará a conocer los programas y servicios que les ofrecemos a nuestros miembros. Puede leer información sobre nuestro:

- **Programa de Mejoramiento de Calidad.** Siempre buscamos nuevas maneras de mejorar el cuidado que usted recibe. Puede leer sobre el progreso que realizamos cada año.
- **Programa de Administración de Casos.** Estamos disponibles para ofrecerle ayuda adicional si padece una condición médica continua y complicada.
- **Programa de Administración de la Salud.** Ofrecemos consejos sobre cómo mantenerse saludable si padece una condición crónica.

En esta edición

Conozca lo que Molina le ofrece en línea 1-3

Chequeo médico anual 3

¿Está tomando algún medicamento? 3

Servicios culturales y lingüísticos..... 4

Servicios de educación para la salud 4

¡Bienvenidos, miembros nuevos!..... 5

Todos los boletines están disponibles en,
www.MolinaHealthcare.com.

Para obtener esta información 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.

Este boletín informativo también está disponible en inglés. Por favor, comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros para pedir una copia en inglés.

MolinaHealthcare.com



Estás en familia.

Esta *Guía* incluye información sobre cómo nosotros:

- protegemos su privacidad;
- colaboramos con nuestros proveedores para asegurar que usted recibe atención médica adecuada;
- tomamos decisiones acerca de su atención médica;
- evaluamos nuevos servicios para proporcionarlos como parte de los beneficios que cubrimos;
- le ayudamos durante una emergencia para que obtenga atención médica después de las horas de consulta;
- le ayudamos a obtener respuestas a las preguntas que tiene sobre el beneficio de medicamentos;
- le damos información acerca de los servicios que ofrecemos para problemas de salud conductual;
- le informamos sobre sus derechos y responsabilidades cuando se inscribe en uno de nuestros planes de salud;
- le ofrecemos consejos sobre cómo obtener una segunda opinión acerca de su atención médica con otro proveedor;
- le enseñamos cómo obtener cuidado fuera de la red;
- le permitimos presentar una queja si tiene problemas con su atención médica o los servicios de Molina;
- le permitimos apelar un servicio o reclamo denegado cuando no se ha pagado;
- le informamos cómo encontrar información en el directorio de proveedores acerca de nuestros proveedores;
- le ayudamos a aprender cómo llenar una directiva anticipada para ayudarle a tomar decisiones sobre su propio cuidado;
- evaluamos nuevas investigaciones para determinar si los nuevos servicios han demostrado ser seguros;
- ofrecemos servicios TTY / TDD para nuestros miembros que necesitan ayuda con audición o habla;
- ofrecemos servicios de interpretación para miembros que los necesiten;
- le informamos cómo acceder a herramientas en línea, como:
 - valoración de salud;
 - autogestión;
 - solicitar tarjetas de identificación;
 - comunicarse por correo electrónico con el Departamento de Servicios para Miembros y la Línea de Consejos de Enfermeras.

Esta *guía* contiene una lista de control con las herramientas que puede encontrar en la página web. Estas herramientas incluyen:

- Una lista de los proveedores y hospitales contratados con Molina. Los datos incluyen:
 - los nombres, direcciones y números de teléfono de proveedores;
 - el estado de certificación de un proveedor con el Consejo Médico;
 - las horas de consulta de todos los centros;
 - los proveedores que están aceptando nuevos pacientes;
 - los idiomas que habla el proveedor o su personal;
 - la información de hospitales incluyendo el nombre, dirección y estado de acreditación.
- Detalles acerca de los beneficios y servicios que se incluyen y excluyen en su cobertura.
- Los copagos y otros cobros que debe pagar (cuando es pertinente).
- Qué hacer si usted recibe una factura por un reclamo.
- FAQs (las preguntas más frecuentes y sus respuestas).



MolinaHealthcare.com

- Otros procedimientos de farmacia, como:
 - los medicamentos no cubiertos;
 - los límites y cuotas de medicamentos;
 - el procedimiento para solicitar una excepción para los medicamentos no incluidos en el formulario;
 - el procedimiento para: sustituir un medicamento genérico, hacer un intercambio terapéutico (el uso de medicamentos diferentes que tienen los mismos efectos) y los protocolos para la terapia escalonada (el uso de determinados medicamentos primero antes de cubrir otro medicamento para la misma condición).
- Cómo comunicarse con el personal del Departamento de Administración de Utilización (UM, por sus siglas en inglés) para problemas o preguntas relacionadas a utilización.
- Afirmación de UM acerca de incentivos.
- Guías preventivas de salud y calendarios 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. Asimismo, puede comunicarse con el Departamento de Servicios para Miembros para pedir que se le envíe por correo una copia impresa de la información. El número de teléfono se encuentra al reverso de su tarjeta de identificación del miembro.

Chequeo médico anual

Consulte a su proveedor para recibir un chequeo médico anual. Es importante hablar sobre las pruebas de detección que necesita y cuándo las debería recibir. Visite a su proveedor aun cuando se sienta bien.

¿Por qué las pruebas de detección son importantes

Las pruebas de detección pueden ayudar a prevenir ciertas enfermedades. También pueden ayudar a encontrar problemas de salud a tiempo, cuando son más fáciles de tratar. Si tiene un problema de salud, su proveedor puede ayudarle a controlarlo.

La edad, salud, antecedentes familiares y otros factores influyen en qué tan seguido necesita visitar a su proveedor. Las consultas preventivas periódicas con su proveedor pueden ayudarle a mantenerse sano.

¿Está tomando algún medicamento?

Asegúrese de mantener una lista de todos sus medicamentos recetados y los medicamentos de venta libre. Repase su lista con su proveedor por lo menos una vez al año. Lleve sus medicamentos actuales a todas las citas con sus proveedores. Esto le ayudará a garantizar que usted:

- tome todos los medicamentos que necesita;
- deje de tomar los medicamentos que ya no necesita;
- tome medicamentos que sean seguros de tomar al mismo tiempo.



MolinaHealthcare.com

Servicios culturales y lingüísticos

Molina Healthcare le pueda ayudar a hablar con su médico sobre sus necesidades culturales. Le podemos ayudar a encontrar médicos que entienden sus antecedentes culturales y que apoyan sus necesidades de idioma. Por favor, comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros de Molina Healthcare al 1 (888) 665-4621. Los usuarios de TTY marquen 711.



Servicios de educación para la salud

El compromiso del Departamento de Educación para la Salud de Molina es ayudarlo sentirse bien. Ofrecemos programas que le pueden ayudar a controlar sus condiciones, como: dejar de fumar, control de peso, manejar el asma o diabetes. Por favor, llame al (866) 472-9483 para inscribirse o para recibir más información.

MolinaHealthcare.com



¡Bienvenidos, miembros nuevos!

Los miembros nuevos deben consultar con su proveedor de atención primaria (PCP, por sus siglas en inglés) para recibir una Evaluación Inicial de la Salud (IHA, por sus siglas en inglés) dentro de los primeros 120 días de su membresía. Los niños también deben recibir una IHA dentro de los primeros 120 días de su membresía. Los niños menores de 2 años de edad deben recibir la IHA dentro de los 120 días o conforme a lo que se sugiera por la Academia Americana de Pediatría (AAP, por sus siglas en inglés), **de acuerdo con lo que sea un periodo menor**. Por favor consulte con el médico de su niño. La primera cita con su nuevo PCP les permite familiarizarse cuando se siente bien. Su PCP revisará su estado de salud y sus necesidades médicas.

Consulte con su PCP para recibir sus evaluaciones anuales, pruebas, los resultados de pruebas, las vacunas y cuando está enfermo. Si usted o su niño necesita atención especializada, su PCP le ayudará para obtenerlo. Su PCP le ayudará a mantener a usted y a su niño saludables.

Siempre trate de llegar a tiempo a su IHA y a otras citas. Si llegará tarde o no puede asistir a su cita, comuníquese con el consultorio de su médico.

Si usted tiene preguntas acerca de la consulta con su PCP para obtener la IHA, comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros de Molina Healthcare al 1 (888) 858-2150.

¿Le cuesta trabajo hablar con su médico en inglés? Usted tiene derecho a un intérprete. Este servicio se ofrece sin costo alguno para usted. Infórmele al personal del consultorio si usted prefiere hablar en su propio idioma (incluyendo el lenguaje de señas). Si usted necesita ayuda, comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al (888) 858-2150 (marque 711 para el Servicio de retransmisión de California) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., PST.

MolinaHealthcare.com