

Do Not Forget to Get Your Yearly Check-Up!



Guide to Accessing Quality Health Care

Learn about the programs and services we offer today!

Attention Molina Dual Options Cal MediConnect Plan Medicare-Medicaid Plan Member! The Spring 2020 Guide to Accessing Quality Health Care is now available. You can find the **Guide** on our website. Go to MolinaHealthcare.com/MHCDualsPublications to view or print the **Guide**.

This **Guide** helps you learn about the programs and services we offer to you. You can read about our:

- **Quality Improvement Program.** We use surveys and tools to review all of the services and care that you receive each year from Molina Dual Options. We want to hear how we are doing. We collect information on services that include: shots, well-check exams, and diabetes care. We also help you take better care of yourself and your family. Some of the ways we do this include: mail or call you to make sure you and your child get needed well exams and shots, tell you about special services, and help you learn about ongoing health problems. You can view our latest survey and tool results on our MolinaHealthcare.com/Duals website.

MolinaHealthcare.com

- **Population Health Management.** We have services to keep you healthy and take care of your health condition. We have programs focused on Case Management, Transitions of Care, care before and after birth, and others. These programs include information on how you can receive extra help, tips to stay healthy, find and access eligible services, coordinate moving from one setting to another, and connect you to community resources if you have an ongoing health condition. You will also find out about how you can enroll and opt out of these programs.

This **Guide** gives you details about how we:

Protect you:

- Protect your privacy
- Work with our doctors to make sure you get safe health care
- Review new studies to make sure the new services are proven to be safe
- Allow you to file a grievance (complaint) if you have problems with your medical care or Molina’s service

Make choices about your health care:

- Look at new services to offer as part of the benefits we cover
- Tell you about your rights and responsibilities when you are enrolled in our health plan

Assist you:

- Guide you in the process to help you get health care after hours or during an emergency
- Help you find answers to drug benefit questions
- Give you details about the services we offer for behavioral health
- Give you tips on how to get a second opinion about your health care from another doctor
- Show you how to get care out-of-network
- Let you appeal a denied service for a claim when it is not paid
- Tell you how to find information about our doctors on the Provider Online Directory
- Help you learn how to fill out an Advance Directive to help you make health care decisions if you cannot speak for yourself

Meet your communication needs:

- Offer you TTY services if you need help with hearing or speech
- Offer language translation services if you need them
- Tell you how to access online tools, such as: Health Appraisal and Self-Management Tools and Calculators



MolinaHealthcare.com

You can print out the **Guide** and any other information you need from our website. To get the **Guide** in your preferred language or accessible format, please call Molina Dual Options Member Services. You may also ask to have a hard copy of materials mailed to you. Call Member Services at (855) 665-4627 TTY: 711, Monday through Friday, 8 a.m. to 8 p.m., local time.

Get the Care You Need

Go to your PCP for yearly check-ups, for tests and test results, shots, and – of course – when you are ill. If you needs special care, your PCP will help you get it. Your PCP will help keep you healthy.

Examples of services that have no co-pay include:

- Wellness visits
- Screening tests, such as tests to check for cancer
- Blood pressure screening
- Diabetes screening
- Flu shots

Always try to be on time for your check-ups and other appointments. If you are going to be late or cannot keep your appointment, call your doctor's office.

If you have questions about seeing your PCP for an appointment, call Molina Dual Options Member Services toll-free at (855) 665-4627 TTY: 711 Monday through Friday, 8 a.m. to 8 p.m., local time.

Disability & Senior Access Services

Are you accessing all the health care benefits you're entitled to?

We can help with:

- Finding accessible providers
- Getting materials in alternate formats like Braille, audio, and large print
- Better access to ASL interpreters
- Disability sensitivity & ADA training for your providers. Let us know if you feel your provider could use more training - we can help

Get Involved

- Is improving healthcare access important to you? Join our Bridge2Access
- Advisory Committee.

Send us an email us at bridge2access@molinahealthcare.com or call (855) 665-4627 TTY: 711 Monday through Friday, 8 a.m. to 8 p.m., local time to learn more.

MolinaHealthcare.com

Molina Dual Options Cal MediConnect Plan Medicare-Medicaid Plan is a health plan that contracts with both Medicare and Medi-Cal to provide benefits of both programs to enrollees.

You can get this document for free in other formats, such as large print, braille, or audio. Call (855) 665-4627, TTY: 711, Monday – Friday, 8 a.m. to 8 p.m., local time. The call is free.

Molina Healthcare complies with applicable Federal civil rights laws and does not discriminate on the basis of race, ethnicity, national origin, religion, gender, sex, age, mental or physical disability, health status, receipt of healthcare, claims experience, medical history, genetic information, evidence of insurability, geographic location.

[ATTENTION: If you speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call 1-855-665-4627 (TTY: 711).

ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística.

Llame al 1-855-665-4627 (TTY: 711).

注意：如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電 1-855-665-4627 TTY 711。]



Questions about Your Health?

Call Our 24-Hour Nurse Advice Line!

English and other languages:

(888) 275-8750

Spanish: **(866) 648-3537**

Your health is our priority!

TTY/TDD users should dial **711**.

MolinaHealthcare.com

No olvide asistir a su chequeo médico cada año.



Guía sobre cómo obtener atención médica de calidad

Conozca los programas y servicios que ofrecemos hoy mismo.

Atención miembros del Plan Molina Dual Options Cal MediConnect (Plan Medicare-Medicaid). La Guía de primavera del 2020 para acceder a una atención médica de calidad ya está disponible. Puede encontrar la **Guía** en nuestra página web. Visite MolinaHealthcare.com/MHCDualsPublications para ver o imprimir la **Guía**.

Esta **Guía** lo ayuda a conocer los programas y servicios que ofrecemos. Puede leer acerca de lo siguiente:

- **Programa de Mejoramiento de la Calidad.** Utilizamos encuestas y herramientas para revisar todos los servicios y cuidados que usted recibe cada año de parte de Molina Dual Options. Queremos saber su opinión sobre la calidad de nuestros servicios. Recopilamos información sobre los servicios que incluyen lo siguiente: vacunas, exámenes de control y atención de la diabetes. También queremos ayudarlos a usted y a sus familiares a cuidarse mejor. Algunas de las maneras en que hacemos esto incluyen las siguientes: comunicarnos con usted por correo o teléfono para asegurarnos de que usted y su hijo reciben

MolinaHealthcare.com

los exámenes y vacunas necesarios, contarle acerca de los servicios especiales y ayudarlo a aprender acerca de los problemas de salud actuales. Puede consultar los resultados de nuestra última encuesta y de las herramientas en nuestra página web MolinaHealthcare.com/Duals.

- **Gestión de la salud de la población.** Contamos con servicios para mantenerlo saludable y cuidar su estado de salud general. Desarrollamos programas centrados en la Administración de Casos, las Transiciones de Atención, atención previa al parto y posterior a este, entre otros. Estos programas incluyen información sobre cómo puede recibir ayuda adicional, consejos para mantenerse saludable, cómo encontrar y acceder a los servicios elegibles, coordinar el cambio de un entorno a otro y conectarse con los recursos de la comunidad si usted padece una afección de salud actualmente. También descubrirá cómo puede inscribirse y dejar de participar en estos programas.

Esta **Guía** le proporciona información detallada acerca de cómo:

Lo protegemos:

- Protegemos su privacidad
- Trabajamos con nuestros médicos para asegurarnos de que obtenga una atención médica segura
- Revisamos los nuevos estudios para asegurarnos de que se haya demostrado que los nuevos servicios son seguros
- Puede presentar una queja (reclamo) si tiene problemas con su atención médica o los servicios que presta Molina

Puede tomar decisiones acerca de su atención médica:

- Consulte los nuevos servicios que ofrecemos como parte de los beneficios que cubrimos
- Le informamos sus derechos y responsabilidades en el momento de la inscripción en el plan de salud

Lo ayudamos:

- Lo guiamos en el proceso para ayudarlo a recibir atención médica después del horario de atención o durante una emergencia
- Lo ayudamos a encontrar respuestas a sus preguntas sobre beneficios de medicamentos
- Le proporcionamos información detallada acerca de los servicios que ofrecemos para la salud conductual
- Le brindamos consejos acerca de cómo conseguir una segunda opinión de su atención de salud con otro médico
- Le mostramos cómo obtener atención médica fuera de la red



MolinaHealthcare.com

- Le permitimos apelar un servicio rechazado para una reclamación cuando esta no se pague
- Le informamos cómo averiguar todo lo necesario acerca de nuestros médicos en el Directorio de Proveedores en línea
- Lo ayudamos a aprender cómo completar una Directiva Anticipada para facilitar la toma de decisiones sobre la atención médica cuando no pueda tomarlas por sí mismo

Satisfacemos sus necesidades de comunicación:

- Ofrecemos servicios TTY si necesita ayuda con la audición o el habla
- Ofrecemos servicios de traducción lingüística si los necesita
- Le indicamos cómo acceder a las herramientas en línea, como: Calculadoras y herramientas de autogestión y evaluación de la salud

Puede imprimir la **Guía** y cualquier otra información que necesite desde nuestra página web. Para obtener la **Guía** en su idioma de preferencia o formatos accesibles, llame al Departamento de Servicios para Miembros de Molina Dual Options. Usted también puede solicitar que le envíen una copia impresa de los materiales por correo. Llame al Departamento de Servicios para Miembros al (855) 665-4627 TTY: 711, de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora local.

Reciba la atención que necesita

Visite a su PCP para realizar sus chequeos médicos anuales, para realizar pruebas y obtener los resultados de estas y, por supuesto, cuando esté enfermo. Si necesita cuidado especializado, su PCP lo ayudará a obtenerlo. Su PCP lo ayudará a mantenerse saludable.

Ejemplos de los servicios que no incluyen copago:

- Visitas de bienestar
- Pruebas de detección, por ejemplo, de cáncer
- Examen de presión arterial
- Examen de detección de diabetes
- Vacunas contra la gripe

Siempre intente llegar a tiempo a sus chequeos médicos y otras citas. Si va a llegar tarde o no puede asistir a su cita, llame al consultorio de su médico.

Si tiene preguntas sobre cómo ver a su PCP para una cita, llame al número gratuito del Departamento de Servicios para Miembros de Molina Dual Options al (855) 665-4627, TTY: 711, de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora local.

Servicios de acceso para adultos mayores y personas discapacitadas

¿Puede acceder a todos los beneficios de atención médica a los que tiene derecho?

Podemos ayudarlo con lo siguiente:

- Encontrar proveedores accesibles.
- Obtener materiales en formatos alternativos, por ejemplo, en sistema braille, audio e impresiones en letra grande.
- Mejor acceso a intérpretes de ASL.
- Capacitación de parte de la ADA y de sensibilidad sobre la discapacidad para sus proveedores. Infórmenos si cree que su proveedor necesita una mayor capacitación; podemos ayudar al respecto.

Participe

- ¿Es importante para usted mejorar el acceso a la atención médica? Únase al Comité Asesor
- de Bridge2Access

Envíenos un correo electrónico a bridge2access@molinahealthcare.com o llame al (855) 665-4627, TTY: 711, de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora local, para obtener más información.

El Plan Molina Dual Options Cal MediConnect (Plan Medicare-Medicaid) es un plan de salud con contratos con Medicare y Medi-Cal para proporcionar los beneficios de ambos programas a las personas inscritas.

Puede solicitar este documento sin costo alguno en otros formatos, como braille, audio o letra grande. Llame al (855) 665-4627, TTY: 711, de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora local. Esta llamada es gratuita.

Molina Healthcare cumple con las leyes federales vigentes de derechos civiles y no discrimina por motivos de raza, origen étnico, nacionalidad, religión, género, sexo, edad, discapacidad mental o física, estado de salud, recepción de atención médica, experiencia de reclamaciones, historial médico, información genética, evidencia de asegurabilidad o ubicación geográfica.

[ATTENTION: If you speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call 1-855-665-4627 (TTY: 711).

ATENCIÓN: Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-855-665-4627 (TTY: 711).

注意：如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電 1-855-665-4627 TTY 711。]



¿Tiene preguntas sobre su salud?

Comuníquese con nuestra Línea de Consejos de Enfermería las 24 horas del día.

Inglés y otros idiomas: (888) 275-8750
Español: (866) 648-3537

¡Su salud es nuestra prioridad!

Los usuarios de TTY/TDD deben llamar al 711.

MolinaHealthcare.com