

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 Healthcare Member! The Spring 2020 Guide to Accessing Quality Health Care is now available. You can find the **Guide** on our website. Go to www.MolinaHealthcare.com/MHCMedicaidPublications 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. 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 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/TDD 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 Member Services. You may also ask to have a hard copy of materials mailed to you. Call Member Services at (888) 665-4621, 7:00 a.m. to 7:00 p.m. Pacific time.

Welcome, New Members!

New members must see their primary care provider (PCP) for an Initial Health Assessment (IHA) within 120 days of becoming a member. Children must also have an IHA within 120 days of becoming a member. For children 2 years old and younger, the IHA should be completed either within 120 days, or as suggested by the American Academy of Pediatrics (AAP), whichever time period is less. Please ask your child's doctor. This first meeting with your new PCP helps you get to know your PCP when you are well. Your PCP will review your health status and medical needs.

Annual Check-Up

See your provider for an annual check-up. It is important to discuss what screenings you need and when you need them. Visit your provider even if you feel healthy.

Why are screenings important?

Screenings can help prevent certain diseases. They also help find health problems early, when they are easier to treat. If you do have a health problem, your provider can help you manage it.

Your age, health, family history, and other factors affect how often you need to visit your provider. Regular preventive visits to your provider can help keep you healthy.

Always try to be on time for your IHA 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 IHA, call Molina Healthcare Member Services toll-free at 1 (888) 665-4621, (TTY/TDD: 711).

Disability & Senior Access Services

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) 665-4621 to learn more.

MolinaHealthcare.com

Molina Healthcare complies with applicable Federal civil rights laws and does not discriminate on the basis of race, color, national origin, creed, ancestry, religion, language, age, gender, marital status, sexual orientation, health status, or disability. You have the right to get this information in a different format, such as audio, Braille, or large font due to special needs or in your language at no additional cost.

ATTENTION: If you speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call Member Services. The number is on the back of your Member ID card. (English)

ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame a Servicios para Miembros. El número de teléfono está al reverso de su tarjeta de identificación del miembro. (Spanish)

注意：如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電會員服務。電話號碼載於您的會員證背面。 (Chinese)



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, miembro de Molina Healthcare: La Guía de primavera del 2020 para acceder a una atención médica de calidad ya está disponible. También puede encontrar la **Guía** en nuestro sitio web. Visite www.MolinaHealthcare.com/MHCMedicaidPublications para ver o imprimir la **Guía**.

Esta **Guía** lo ayuda a conocer los programas y servicios que le ofrecemos. Puede obtener más información acerca de lo siguiente:

- **El programa de mejoramiento de la calidad.** Utilizamos encuestas y herramientas para revisar todos los servicios y cuidados que usted recibe cada año por parte de Molina. 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:

MolinaHealthcare.com

comunicarnos con usted por correo o teléfono para asegurarnos de que usted y su hijo reciban 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.

- **Administración de la salud de la población.** Contamos con servicios para mantenerlo sano y cuidar su estado de salud general. Desarrollamos programas centrados en el Manejo 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 sano, 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 cómo cancelar a suscripción al programa.

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 con 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 de las siguientes maneras:

- 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/TDD 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. Usted también puede solicitar que le envíen una copia impresa de los materiales por correo. Llame al Departamento de Servicios para Miembros al (888) 665-4621 entre las 7:00 a. m. y las 7:00 p. m., hora del Pacífico.

Bienvenidos, miembros nuevos.

Los miembros nuevos deben ver a su proveedor de cuidados primarios (PCP, Primary Care Provider) para realizar una Evaluación Inicial de la Salud (IHA, Initial Health Assessment) en un plazo de 120 días desde el inicio de su membresía. Los niños también deben recibir una IHA en un plazo de 120 días desde el inicio de su membresía. En el caso de niños de 2 años o menos, la IHA se debe completar ya sea en un plazo de 120 días o en el plazo sugerido por la Academia Americana de Pediatría (AAP), el plazo que sea menor. Consulte con el médico del niño para obtener más información. La primera reunión que tendrá con su nuevo PCP sirve para conocer a su PCP cuando se encuentra sano. Su PCP revisará su estado de salud y sus necesidades médicas.

Chequeo médico anual

Consulte con su proveedor para obtener información sobre el chequeo médico anual. Es importante comentar qué exámenes preventivos necesita y cuándo los necesita. Visite a su proveedor incluso si se siente sano.

¿Por qué los exámenes preventivos son importantes?

Estos exámenes pueden ayudar a prevenir ciertas enfermedades. También ayudan a detectar problemas de salud anticipadamente, justo cuando son más fáciles de tratar. Si tiene un problema de salud, su proveedor puede ayudarlo a administrarlo.

Su edad, salud, antecedentes familiares y otros factores afectan la frecuencia con la que necesita consultar a su proveedor. Las consultas preventivas periódicas a su proveedor pueden ayudarlo a mantenerse sano.

Siempre intente llegar a tiempo a sus IHA 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 IHA, llame al número gratuito del Departamento de Servicios para Miembros de Molina Healthcare al 1 (888) 665-4621, (TTY/TDD: 711).

MolinaHealthcare.com

Servicios de acceso para adultos mayores y personas discapacitadas

Podemos ayudarlo con lo siguiente:

- Encontrar proveedores accesibles.
- Obtener materiales en formatos alternativos, por ejemplo, en sistema Braille, audios e impresiones en letra grande.
- Mejor acceso a intérpretes de ASL.
- Capacitación por parte de la ADA y de sensibilidad sobre la discapacidad para sus proveedores. Infórmenos si cree que su proveedor necesita más 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) 665-4621 para obtener más información.

MolinaHealthcare.com

Molina Healthcare cumple con las leyes federales de derechos civiles correspondientes y no discrimina por motivos de raza, color, país de origen, creencias, ascendencia, religión, idioma, edad, género, estado civil, orientación sexual, estado de salud o discapacidad. Usted tiene derecho a obtener esta información sin costo alguno en un formato diferente tales como audio, Braille o letra grande debido a sus necesidades especiales o en su idioma.

ATTENTION: If you speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call Member Services. The number is on the back of your Member ID card. (English)

ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al Departamento de Servicios para Miembros. El número de teléfono está al reverso de su tarjeta de identificación del miembro. (Spanish)

注意：如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電會員服務。電話號碼載於您的會員證背面。(Chinese)



¿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