

Molina's myhealthmylife

Un boletín informativo solo para miembros de Iowa

Invierno 2024

CONTENIDO

Renueve su
cobertura de
Medicaid

4

¡Nuevos beneficios!

5

Momentos del
miembro: Conozca
a Nang

8



Guía para obtener atención médica de calidad

Conozca los programas y servicios de Molina que se ofrecen hoy mismo. Molina Healthcare of Iowa cuenta con excelentes programas y servicios para ayudarlo a obtener la atención que necesita para estar lo más sano posible. Para saber todo sobre los programas y servicios que ofrecemos, consulte nuestra Guía para obtener atención médica de calidad (la Guía). Lea o imprima una copia en línea en MolinaHealthcare.com. La Guía le sirve para obtener información sobre los programas y servicios que se le ofrecen. Puede leer acerca de lo siguiente:

Programa de Mejora de la Calidad

- Molina utiliza encuestas y herramientas para revisar todos los servicios y la atención que usted recibe cada año.
- Recopilamos información sobre servicios como inyecciones, exámenes de control de bienestar y atención de la diabetes para mejorar nuestros servicios.
- Le ayudamos a cuidar mejor de usted y su familia de la siguiente manera:
 - Le enviamos correos postales o lo llamamos para recordarle que debe hacerse exámenes de control de bienestar y ponerse las vacunas.
 - Le informamos sobre servicios especiales.
 - Le ayudamos a aprender acerca de los problemas de salud en curso.

Gestión de la salud de la población

- Molina ofrece servicios para mantenerlo saludable y tratar cualquier afección médica que usted pueda tener.
- Contamos con programas sobre administración de la atención, transiciones de la atención, embarazo y más.

Estos programas existen para lo siguiente:

- Informarle cómo puede obtener ayuda adicional.
- Darle consejos para mantenerse saludable.
- Ayudarlo a encontrar y obtener servicios.
- Ayudarlo a coordinar su transición de la atención a largo plazo nuevamente a la comunidad.
- Ponerlo en contacto con recursos comunitarios si tiene una afección médica crónica.
- Indicarle cómo inscribirse y darse de baja o no de estos programas.



Esta Guía le brinda información sobre cómo nos encargamos de lo siguiente:

1. Protect you.

- Protegemos su privacidad manteniendo la confidencialidad de su información de salud protegida (PHI). La PHI incluye su nombre, dirección, número de teléfono, raza, origen étnico, necesidades sociales, riesgos sociales, orientación sexual, identidad de género, o cualquier información que lo identifique.
- Usamos y compartimos su información solo para proporcionar beneficios y llevar a cabo tratamientos, hacer pagos y operaciones de atención médica.
- Trabajamos con proveedores de la red para asegurarnos de que obtenga atención médica segura.
- Revisamos los nuevos avances para asegurarnos de que se demuestre que los nuevos servicios son seguros.
- Le indicamos los pasos para presentar una queja (reclamo) si tiene problemas con la atención o con nuestro servicio..

2. Tomar decisiones sobre su atención médica

- Revisamos los nuevos servicios ofrecidos como parte de los beneficios que cubrimos.
- Le informamos sobre sus derechos y responsabilidades como miembro.

3. Ayudarle con los asuntos de atención médica:

- Le indicamos cómo recibir atención médica fuera del horario de atención o durante una emergencia.
- Le ayudamos a encontrar respuestas a preguntas sobre beneficios de medicamentos.
- Le brindamos información sobre los servicios de salud mental, salud del comportamiento y abuso de sustancias.
- Le damos consejos sobre cómo obtener una segunda opinión de otro médico.
- Le mostramos cómo obtener atención fuera de la red de Molina.
- Le decimos cuáles son los pasos necesarios para apelar un servicio denegado o una reclamación cuando no se pague.
- Le indicamos cómo obtener información sobre médicos de la red en el Directorio de proveedores en línea.
- Le ayudamos a completar una directiva anticipada para tomar decisiones sobre la atención médica si no puede tomarlas por sí mismo.

4. Satisfacer sus necesidades de comunicación.

- Ofrecemos servicios de TTY/TDD si necesita ayuda por problemas de audición o habla.
- Ofrecemos servicios de traducción si los necesita.
- Le explicamos cómo utilizar herramientas en línea, como el portal para miembros. Puede imprimir la Guía y cualquier otra información desde nuestro sitio web.

Para obtener la Guía en su idioma preferido o formato accesible, llame a **Servicios para Miembros** al **(844) 236-0894 (TTY/TDD: 711)**. Puede llamar de lunes a viernes, de 7:30 a.m. a 6 p.m., hora local. También puede pedirnos que le enviemos por correo postal una copia de los materiales.

Renueve su cobertura de Medicaid



¡Haga su renovación hoy mismo para evitar perder su cobertura! Para obtener información sobre cómo renovar la cobertura a tiempo, visite MolinaHealthcare.com/IA y haga clic en Renovar mi Medicaid.

Pasos para la renovación

- 1. Watch your mail:** The Iowa Department of Health and Human Services will send you a renewal letter when it's time to renew.
- 2. Review and sign the form:** Review and update the form and return all documents.
- 3. Send in the form:** Return the form and documents to the address on the renewal letter or in person at your local HHS office.

If you need help, email Molina at HealthPlanRenewals@MolinaHealthcare.com or call us at **(844) 236-2491**. We're here to help!

¡Mantenga su información de contacto actualizada!

Una de las cosas más importantes que puede hacer es mantener actualizada su información de contacto con el Departamento de Salud y Servicios Humanos (HHS) de Iowa. Esto le ayudará a mantener su cobertura y a recibir la atención que necesita cuando la necesite. También le ayudará a recibir recordatorios y novedades importantes de nuestra parte.

Su información de contacto incluye lo siguiente:

- Número de teléfono
- Dirección de correo electrónico
- Dirección postal

¡Nuevos beneficios!

¡Molina ahora ofrece algunos emocionantes beneficios de valor añadido (VAB)!

Infórmenos si está embarazada

Si le informa a Molina que está embarazada durante los primeros tres meses de embarazo, es posible que reciba una recompensa de \$50. Si nos lo informa entre el cuarto y noveno mes de su embarazo, puede recibir una recompensa de \$25.

Membresía en YMCA

Estamos orgullosos de asociarnos con la YMCA para ofrecer una membresía gratuita. La membresía de YMCA le brinda acceso a programas y centros de última generación y un sentido de bienestar y pertenencia. ¡Es una excelente manera de mantenerse saludable y activo!

Use la membresía en las ubicaciones asociadas de YMCA en todo Iowa*

- La membresía individual anual está disponible para miembros de todas las edades. ¡Eche un vistazo a los programas para niños!
- Debe haber completado una visita para el examen físico anual o de bienestar infantil para obtener la membresía gratuita.
- La membresía es por miembro, no por grupo familiar.

Recompensas de la vacuna contra la gripe

¡Protéjase contra la gripe y además obtenga \$10 en recompensas saludables!

Registro en el portal

¡Regístrese en nuestro portal para miembros y gane \$25 en recompensas saludables!

Puede consultar todos nuestros VAB visitando el portal para miembros en [MyMolina.com](https://www.mymolina.com).

Podemos ayudarle a completar su Evaluación de riesgos para la salud.

Es muy importante completar una Evaluación de riesgos para la salud (HRA). Nos ayuda a entender sus necesidades actuales y cómo podemos ayudarle. Completar una HRA solo toma unos minutos.

Podemos ayudarlo con lo siguiente:

- A completar su HRA por teléfono o enviársela por correo electrónico.
- A buscar un médico si lo necesita.
- A programar sus citas.
- A encontrar transporte para sus citas.

Si necesita ayuda con algo más, llame a **Servicios para Miembros** al **(844) 236-0894 (TTY: 711)**, de lunes a viernes, de 7:30 a.m. a 6 p.m. Nuestro equipo le ayudará a encontrar recursos en su área.



Reciba atención médica de expertos desde la comodidad de su hogar las 24 horas, los 7 días de la semana

Nos asociamos con Teladoc para ofrecerle atención virtual. Ahora es fácil conectarse con un médico certificado por el Colegio de Médicos por teléfono, video o aplicación móvil desde cualquier lugar.

Atención virtual significa lo siguiente:

- Consultas telefónicas o en línea convenientes desde donde sea que esté.
- No necesita una cita. Reciba la atención adecuada ahora mismo.
- ¡Atención SIN COSTO! Las consultas son gratuitas para los miembros de Molina.

Use Teladoc para lo siguiente:

- Síntomas de gripe y resfrío
- Dolor de garganta
- Alergias
- Infección respiratoria
- Problemas sinusales
- Problemas de la piel
- Salud mental (consulta con un terapeuta o psiquiatra)

Visite [Teladoc.com/Molina](https://www.teladoc.com/Molina).

Línea de asesoramiento de enfermería

Llame al número que figura a continuación cuando necesite asesoramiento médico para saber si necesita ir al médico o responder a otras preguntas relacionadas con su atención médica. Esta línea está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

(844) 236-2096 (TTY: 711)

¿Tiene preguntas sobre su salud? ¡Descargue la aplicación móvil My Molina® hoy mismo!

Obtenga acceso a los planes de salud desde su teléfono inteligente. Con la aplicación móvil, podrá ver fácilmente su tarjeta de identificación, imprimirla o enviarla por correo electrónico a su médico. Busque médicos nuevos, cambie de proveedor de atención primaria (PCP) y más. En cualquier momento y en cualquier lugar. Descargue la aplicación móvil My Molina desde Apple App Store o Google Play Store hoy mismo.

Molina Help Finder

Somos parte de su comunidad. Y nos esforzamos para que esta sea más saludable. Molina Help Finder es su punto de encuentro integral para buscar recursos comunitarios de bajo costo o sin costo cuando los necesita. Busque servicios cerca de su casa a través de nuestra herramienta en línea en MolinaHelpFinder.com.

Puede buscar ayuda y servicios para satisfacer necesidades básicas, como las siguientes:

- Alimentos
- Vivienda
- Transporte
- Salud
- Capacitación laboral
- Cuidado infantil
- Educación
- Trabajo
- Asuntos legales
- ¡Y mucho más!

Para obtener más información, visite MolinaHelpFinder.com.



Transporte

Cuente con la ayuda de Molina para obtener beneficios de transporte. Puede solicitarle estos servicios a su coordinador de cuidado o llamar a **Access2Care** al **(866) 849-2062 (TTY: 711)**. Llame al menos dos días hábiles (48 horas) antes de que necesite transporte.

Momentos del miembro: Conozca a Nang

Desde 2007, Nang Nlang ha vivido en Iowa y luchó para empezar su vida de cero. Ella es una refugiada de Malasia que ayudó a su familia a emigrar a los Estados Unidos.

“Hay muchas cosas buenas aquí. En mi país no tenemos ninguna oportunidad. Al principio, vine aquí a Estados Unidos sola. Luego, después de un año, traje a mi hermana y a mi hermano, y luego trabajé a tiempo completo”, dijo Nlang.

Finalmente, pudo ayudar a su esposo y a su madre a mudarse a los EE. UU. En 2018, la madre de Nlang, Nang Twang, tuvo una afección cardíaca.

“Ya no puede ponerse de pie, y luego la llevamos al hospital. Vivió allí como por 3 meses”, dijo Nlang.

Con este cambio en la salud de Twang, Nlang tuvo que aprender a navegar por el sistema de atención médica. Dijo que es una travesía que todavía está aprendiendo. Recientemente, un problema de documentación hizo que Twang perdiera la cobertura de Medicaid.

“Mi mayor misión con esta familia era asegurarme de que Nang pudiera permanecer en su exención. Según tengo entendido, se suponía que el centro de enfermería debía volver a presentar cierta documentación, pero según tengo entendido, eso no sucedió”, dijo la administradora de casos Sarah Swinton.

Sarah trabajó con Nlang y Twang para entender cómo volver a incluirla en la exención. Trabajó con la familia para ayudar a volver a conectar a Twang con una exención de Medicaid.

“Sarah, ella me ayuda con lo que sea. Si me llega un documento que no entiendo, entonces la llamo”, dijo Nlang.

Nlang contaba con Sarah para que la ayudara a entender el proceso de Medicaid en términos que ella y su madre pudieran entender. Sarah dice que había muchos pequeños detalles importantes, incluidas las citas para autenticar y enviar los artículos.

“Me reunía con Sarah y ella se encargaba de todo”, dijo Nlang.

Sarah dice que trabajaron para que se volviera a incluir a Twang en la exención y para que recibiera atención de enfermería en el hogar, que su hija le estaba brindando.

“Hay una carga que se ha aliviado. Hay algo de alivio allí, sabiendo que tiene algo de ayuda con su madre. Para eso estamos aquí”, dijo Sarah.

Nlang dice que ahora que su madre está con Molina todo está bien. Está muy contenta con la ayuda que Sarah le brindó.

Vea su historia completa en MolinaHealthCare.com/IA.

Fraude, despilfarro y abuso

Nos comprometemos a prevenir, identificar e informar todos los casos de sospecha de fraude, despilfarro y abuso. Fraude, despilfarro y abuso significa que cualquier miembro, proveedor u otra persona malversa los recursos del programa de Medicaid de Iowa o de Molina.

¿Qué es el fraude?

Engaño intencionado o tergiversación hecha por una persona con el conocimiento de que el engaño podría resultar en algún beneficio no autorizado para ella o alguna otra persona. Incluye cualquier acto que constituye fraude de conformidad con las leyes federales o estatales aplicables. (Título 42, Sección 455.2 del Código de Reglamentos Federales [CFR])

¿Qué es el despilfarro?

Un gasto de atención médica que puede eliminarse sin reducir la calidad de la atención.

¿Qué es el abuso?

Prácticas que no son coherentes con prácticas sólidas fiscales, comerciales o médicas. Estas conllevan costos innecesarios para el programa Medicaid, o un reembolso por servicios que no son médicamente necesarios o que no cumplen con los estándares reconocidos profesionalmente para la atención médica. También incluye las prácticas de los beneficiarios que producen costos innecesarios para el programa Medicaid. (Título 42, Sección 455.2 del Código de Reglamentos Federales [CFR])

Nuestro plan de fraude, despilfarro y abuso ayuda a Molina, sus empleados, miembros, proveedores, pagadores y reguladores. El plan ayuda a aumentar la eficiencia, reducir el despilfarro y mejorar la calidad del servicio.

- Nos tomamos muy en serio la prevención, detección e investigación de fraude, despilfarro y abuso.
- Cumplimos con las leyes estatales y federales.
- Investigamos todos los casos sospechosos de fraude, despilfarro y abuso. Los denunciaremos rápidamente a las agencias del gobierno cuando es necesario.
- Tomamos las medidas disciplinarias correspondientes. Esto puede incluir la finalización del empleo, el estado del proveedor y la membresía.

Puede denunciar posibles fraudes, despilfarros y abusos sin darnos su nombre.

Para denunciar una sospecha de fraude o abuso de Medicaid, llame a la línea de alerta de **Molina Healthcare** al **(866) 606-3889 (TTY: 711)** o complete una denuncia en línea en MolinaHealthcare.Alertline.com.

A continuación, le ofrecemos algunas maneras en las que puede ayudar a detener el fraude:

- No entregue su tarjeta de identificación de miembro de Molina, su tarjeta de identificación médica ni su número de identificación a ninguna otra persona. Solo debe dárselos a un proveedor de atención médica, una clínica o un hospital cuando reciba atención.
- Nunca preste a nadie su tarjeta de identificación de miembro.
- Nunca firme un formulario de seguro en blanco.
- Tenga cuidado al dar su número de Seguro Social.

¡Queremos saber su opinión!

¡Díganos cómo lo estamos haciendo!
Llame a Servicios para **Miembros de Molina Healthcare of Iowa** al **(844) 236-0894 (TTY: 711)**, de lunes a viernes, de 7:30 a.m. a 6 p.m.



Consideraciones de no discriminación

Molina Healthcare of Iowa (Molina) cumple con todas las leyes federales de derechos civiles relacionadas con los servicios de atención médica. Molina ofrece servicios de atención médica a todos los miembros independientemente de su raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo.

Ayuda en otros idiomas

Servicios para Miembros de Molina Healthcare of Iowa: (844) 236-0894 (TTY: 711)

English: Language assistance services, auxiliary aids and services, larger font, oral translation, and other alternative formats are available to you at no cost. To obtain this, please call the number above.

Español: Servicios de asistencia de idiomas, ayudas y servicios auxiliares, traducción oral y escrita en letra más grande y otros formatos alternativos están disponibles para usted sin ningún costo. Para obtener esto, llame al número