

# Invierno de 2018 Boletín informativo sobre salud y bienestar

## Encuesta CAHPS®

Como parte de nuestra familia Molina, nos enorgullece saber que usted recibe un servicio de calidad durante sus experiencias de atención médica. Su atención médica y su satisfacción son nuestra prioridad. Por eso, nos gustaría conocer su opinión sobre esas experiencias. Es posible que le enviemos una encuesta, que se conoce como CAHPS®. CAHPS® significa Evaluación del Consumidor sobre los Proveedores y Sistemas de Atención Médica. Esta encuesta se centrará en la atención que le brindamos a usted o a su hijo/a. Usted podrá aportar comentarios sobre lo siguiente:



- ✓ La obtención de atención necesaria
- ✓ La obtención de atención rápida
- ✓ Servicio al cliente
- ✓ Qué tan bien se comunican los médicos
- ✓ Molina como plan de salud
- ✓ Su atención médica
- ✓ Su médico personal
- ✓ Sus especialistas

Tómese un momento para completar la encuesta. Molina espera recibir su opinión y se esfuerza siempre por mejorar su experiencia de atención médica. Busque la encuesta de 2018 en el correo esta primavera.

## Prevención de la gripe

Molina quiere que usted se mantenga saludable. Este año la gripe afecta a más personas que de costumbre, y algunas personas enfermas terminan en el hospital o sus condiciones empeoran. Todos los años la estación de gripe ya comienza en octubre y puede durar hasta mayo. Los niños a partir de los seis meses de edad y los adultos deben asegurarse de recibir la vacuna contra la gripe. Consulte a su proveedor de atención primaria (PCP) para programar una consulta y obtener más información sobre la vacuna contra la gripe. La vacuna contra la gripe también está disponible en la farmacia de la red de Molina Healthcare. La vacuna contra la gripe es gratuita si usted acude a una farmacia de la red de Molina Healthcare o a un proveedor contratado por Molina.

Si está enfermo/a, no salga y manténgase alejado/a de personas enfermas. Estas enfermedades se propagan por medio de la tos, los estornudos u otras formas de contacto con moco o saliva. **¡Lávese las manos con frecuencia!** Si tiene alguna pregunta, consulte a su proveedor de atención médica o comuníquese con nuestra Línea de Consejos de Enfermeras, disponible las 24 horas, llamando al número de teléfono gratuito: **para hablantes de inglés:** (888) 275-8750; **para hablantes de español:** (866) 648-3537.

Todos los boletines informativos están también disponibles en [www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com).

Para obtener esta información en su idioma preferido y/o formatos accesibles, llame al Departamento de Servicios para Miembros. El número telefónico se encuentra al reverso de su tarjeta de identificación del miembro.

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

Molina Healthcare of Illinois (Molina) cumple con las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discrimina por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo. Molina no excluye a las personas ni las trata de manera diferente debido a la raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o sexo.

Molina proporciona asistencia y servicios gratuitos a las personas con discapacidades para comunicarse de manera efectiva con nosotros, tales como:

- Intérpretes de lenguaje de señas calificados
- Información escrita en otros formatos (letra de molde grande, audio, formatos electrónicos accesibles, otros formatos)
- Proporciona servicios lingüísticos gratuitos a personas cuyo idioma madre no es el inglés, tales como:
  - Intérpretes calificados
  - Información escrita en otros idiomas

Si usted necesita servicios, comuníquese con el Coordinador de Derechos Civiles. Si considera que Molina Dual Options no ha logrado brindar estos servicios o ha discriminado de cualquier otro modo en base a raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o sexo, puede presentar una queja ante:

Civil Rights Coordinator  
200 Oceangate  
Long Beach, CA 90802  
Fax: (630) 203-3993  
Email: [Civil.Rights@MolinaHealthcare.com](mailto:Civil.Rights@MolinaHealthcare.com)

Puede presentar un reclamo en persona o por correo, fax o correo electrónico. Si necesita ayuda para presentar un reclamo, el Coordinador de Derechos Civiles está disponible para brindarle asistencia.

También puede presentar una queja de derechos civiles ante el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU., Oficina de Derechos Civiles, de manera electrónica a través del portal de quejas de la Oficina de Derechos Civiles, disponible en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf> o por correo o teléfono al:

U.S. Department of Health and Human Services  
200 Independence Avenue, SW  
Room 509F, HHH Building  
Washington, D.C. 20201  
(800) 368-1019, (800) 537-7697 (TDD)

Los formularios de queja están disponibles en <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.



**QI Department**

1520 Kensington Drive, Suite 212  
Oak Brook, IL 60523



## ¿Preguntas sobre su salud?

Llame a nuestra Línea de Consejos de Enfermeras 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 deben llamar al **711**.

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



Your Extended Family.