

# Molina's myhealthmylife

un boletín informativo solo para  
los miembros de Kentucky

Primavera del 2024



## CONTENIDO

El valor de la  
conexión social

3

Nuevo Programa Healthy  
Rewards en camino!

5

Presentar una apelación

8



# Vacunación infantil contra el VPH

La vacunación contra el virus del papiloma humano (VPH) lleva casi 20 años previniendo las infecciones cancerígenas y los precánceres. Vacune a sus seres queridos contra 6 tipos de cáncer, porque usted puede.

La vacuna contra el VPH puede administrarse a partir de los 9 años tanto a niños como a niñas. Se trata de un programa de vacunación de dos dosis para niños menores de 14 años, en el que la segunda dosis se administra entre seis meses y un año después de la primera; los adolescentes y adultos a partir de 15 años necesitarán 3 dosis. La vacuna es segura, no tiene ingredientes nocivos y no perjudica la fertilidad. De hecho, la vacuna contra el VPH protege contra ciertos tipos de cáncer que pueden provocar problemas de infertilidad. Llame al médico de su hijo para que le programe las vacunas gratuitas contra el VPH.

No es necesario ir a la consulta del médico para vacunarse! ¡Passport by Molina Healthcare ha hecho esto fácil al permitir que todos los miembros de Medicaid (9 años y mayores) reciban la vacuna contra el VPH en la farmacia **EN EL LUGAR SIN COSTO** para usted!

Esta vacuna no es sólo para niños: los adolescentes y los adultos también pueden vacunarse. Puede programar una cita con su médico, pero si eso no se ajusta a su horario, sus amigables farmacéuticos están listos y esperando para ayudarlo.

**¡Manténgase sano y obtenga recompensas!**

Si Passport es el seguro principal de su hijo, ¡podrá obtener recompensas por vacunarlos! Llame a **1-833-986-0072** para conocer los hechos y saber a qué puede optar.



## El valor de la conexión social

Al igual que una buena alimentación y el ejercicio físico mejoran la salud, las relaciones sociales con la familia, los amigos e incluso los contactos ocasionales son una parte importante del mantenimiento de una buena salud mental y física. Muchos estudios han demostrado que las personas socialmente conectadas viven más tiempo. Las personas parecen tener mejores resultados en enfermedades cardíacas, control de la presión arterial, infecciones, diabetes y demencia cuando tienen buenas relaciones sociales. El Dr. Vivek Murthy, Cirujano General de EE.UU., informó que la soledad está creciendo en el país y tiene importantes consecuencias para la salud. ¿Qué puede hacer para cuidarse? Algunas medidas para aumentar las conexiones sociales son dedicar tiempo cada día a visitar a alguien, llamarle por teléfono o incluso enviarle un mensaje de texto. Practique la gratitud y haga saber a los demás lo que valora de ellos. Involúcrese con los demás a través de una iglesia o grupo religioso, trabajando como voluntario o visitando a vecinos que puedan necesitar palabras amables. Estas actividades tienen una doble recompensa: lo ayudan a usted y también benefician a otra persona. Otra forma de disminuir la soledad es reducir o limitar las redes sociales u otras actividades frente a una pantalla. Los estudios han demostrado que el tiempo frente a la pantalla tiende a aumentar la sensación de soledad. Empiece a prestar atención a las personas de su vida y mejore su salud hoy mismo.

*Recurso: Nuestra epidemia de soledad y aislamiento (hhs.gov)*



# Gozar de buena salud en 2024 - Programas Passport de nutrición y control del peso

Passport ofrece programas para ayudar a nuestros miembros con el control del peso y la nutrición. La información que figura a continuación ofrece una visión general de estos programas y de cómo puede obtener más información sobre ellos.



Passport ofrece un programa de control de peso para miembros mayores de 18 años interesados en perder peso. Un administrador de casos trabajará con usted para elaborar un plan individualizado que le ayude a alcanzar sus objetivos de pérdida de peso. Para obtener más información sobre este programa, llame al **(866) 472-9483**.



Passport también ofrece un Programa de Consultas Nutricionales para ayudarle a aprender más sobre nutrición para sus problemas de salud. Un dietista trabajará en estrecha colaboración con usted y su médico para comprender sus problemas de salud y la relación entre la nutrición y la gestión de su salud. Juntos, elaboraremos un plan de atención nutricional individualizado para satisfacer sus necesidades y proporcionarle las herramientas y el apoyo necesarios para que pueda autogestionar mejor su salud. La consulta de nutrición puede abordar la diabetes y la obesidad mal controladas. Los miembros interesados en una consulta sobre nutrición pueden llamar al **(866) 891-2320, opción 2**.



Passport colabora con Weight Watchers para ofrecer una membresía a los socios mayores de 18 años con un índice de masa corporal (BMI) igual o superior a 27. Los miembros pueden conseguir hasta 13 semanas (unos 3 meses) de programa digital de Weight Watchers GRATIS. Usted debe contar con la aprobación de su médico, una dirección de correo electrónico y una computadora o dispositivo inteligente con acceso a Internet. Hable con su proveedor y llene el formulario de remisión de Weight Watchers si está interesado. Puede encontrarlo en línea en **[www.passporthealthplan.com](http://www.passporthealthplan.com)**> **Members>Medicaid>About Medicaid>What's Covered>Benefits and Rewards**.



# ¡Nuevo Programa Healthy Rewards en camino!

**Se avecinan algunos cambios interesantes en el programa de recompensas Healthy Rewards de Passport. El programa Healthy Rewards es una forma sencilla de obtener créditos en tarjetas regalo por hacerse revisiones médicas cubiertas por Passport sin costo alguno para usted.**

Antes, las recompensas se entregaban por correo en forma de tarjetas regalo. El proceso era lento y estábamos limitados en las opciones de minoristas que podíamos ofrecer, lo que nos llevó a un nuevo programa. No se preocupe, seguirá reclamando recompensas enviando un formulario de declaración de Healthy Rewards igual que antes. Encontrará el formulario en nuestra página web [passporthealthplan.com](http://passporthealthplan.com), en la sección "Lo que cubre - Prestaciones y premios".

## ¿Qué cambiará?

**¡Los créditos de la tarjeta de regalo Healthy Rewards se pueden usar en más lugares que nunca!**

Cuando solicite su primera Recompensa de Healthy Rewards, se le emitirá una tarjeta de beneficios Visa cargada con los créditos obtenidos. ¡Conserve esta tarjeta incluso después de usar esas recompensas! Cada vez que presente una solicitud de Recompensa de Healthy Rewards, los nuevos créditos se aplicarán a la misma tarjeta de prestaciones en un plazo de siete días hábiles a partir de la verificación.

La categoría de los créditos de la tarjeta regalo en el formulario de declaración de Healthy Rewards se basa en el tipo de examen realizado. Los cuidados prenatales y posparto se recompensarán con créditos para artículos de bebé. Todas las demás proyecciones podrán canjearse por cualquiera de las categorías que figuran a continuación.

- Artículos para bebés
- Atención integral
- Gasolina en la estación de gasolina

*\* Continúa en la página 6*



## Cómo utilizar su tarjeta de recompensas:

### 1 En la tienda:

Su tarjeta de recompensas funciona en muchos comercios, por ejemplo (aunque no exclusivamente):

- CVS
- Dollar General
- Food Lion
- Kroger
- Ruler
- Save-a-Lot
- Walgreens
- Walmart.
- Food City
- ¡Y muchos más!

### 2 En línea:

Compre en línea en comercios autorizados. Pague usando su tarjeta de beneficios Visa.

### 3 En la estación de gasolina:

Pague la gasolina directamente en la bomba. Su tarjeta de ventajas Visa no puede utilizarse en las tiendas para comprar gasolina. PassportHealthyRewards

Seleccionará la categoría de su recompensa al llenar el formulario de Healthy Rewards. Puede gastar sus créditos en muchos artículos, como (entre otros) los que se enumeran a continuación.

### Artículos para bebés:

- Pañales para bebés
- Pañal entrenador para niños pequeños
- Toallitas para bebés
- Fórmula láctea.
- Pack-n-play\*
- Asiento de coche\*

### Gasolina en la bomba:

- Elegible SOLO cuando se paga directamente en la bomba, no en la tienda.

### Cuidado integral:

- Alimentos elegibles (igual que los beneficios elegibles de SNAP)
- Productos sin receta
- Suministros personales y para el hogar (jabón corporal, champú, acondicionador, cuidado dental, toallas de papel, papel higiénico, artículos de baño, productos de limpieza para el hogar, ventiladores, aire acondicionado, calentadores)
- Pago de facturas (facturas mensuales como hipoteca, electricidad, calefacción, gas, saneamiento, agua, internet y teléfono)
- Control de plagas
- Dispositivos de ayuda (barras de apoyo, asientos de inodoro elevados, dispositivos de seguridad en el dormitorio)
- Cuidado de mascotas
- Suministros de recuperación en caso de catástrofe

### Exclusiones

- Su tarjeta de recompensas se puede utilizar para comprar miles de artículos elegibles, pero hay algunas cosas que no califican. Los ejemplos incluyen (pero no se limitan a) alcohol, tabaco, armas de fuego y cosméticos.
- La tarjeta no se puede utilizar en un cajero automático para obtener efectivo y no puede obtener reembolsos en efectivo por compras realizadas con su tarjeta de recompensas.
- Para obtener una lista completa de los artículos elegibles, los minoristas y las exclusiones, visite [HealthyBenefitsPlus.com/PasaporteHealthyRewards](https://HealthyBenefitsPlus.com/PasaporteHealthyRewards)

*\*Solo se puede comprar en Walmart (online o en tienda)*

# Presentar una apelación

Esperamos que esté conforme con sus beneficios de Passport by Molina. Si por alguna razón no lo está, queremos saberlo de inmediato. Si no está de acuerdo con una decisión de Passport, usted o su representante pueden presentar una apelación dentro de los 60 días desde que se tomó la decisión.

Si presenta una apelación o una queja, usted no perderá su membresía ni sus beneficios de Passport ni tendrá consecuencias negativas.

## Cómo Presentar una Apelación

- Puede presentar una apelación por teléfono o por escrito.
- Si presenta su apelación por teléfono, debe hacer un seguimiento por escrito dentro de los diez (10) días calendario posteriores a la llamada.
- Si un representante presenta su apelación, usted debe darle su aprobación por escrito.

**Para enviar su apelación por escrito, envíe la solicitud y todos los registros relacionados a la siguiente dirección:**



Passport by Molina Healthcare Appeals and Grievances Department  
P.O. Box 36030  
Louisville, KY 40233-6030



También puede enviarnos su apelación por correo electrónico a



**MHK\_Enrollee\_GnA@molinhealthcare.com**  
o por fax a Passport al **1-833-415-0673**.



**Asegúrese de incluir esta información con su solicitud de apelación por escrito:**

- Su nombre
- Número de identificación de Passport
- Número de teléfono
- El servicio que está siendo denegado
- ¿Por qué cree que deberíamos cambiar nuestra decisión?
- Cualquier información médica que desee presentar
- A quién le gustaría ayudar con su apelación

## Apelación acelerada (más rápida)

Usted o su médico pueden solicitar una decisión más rápida si su salud está en peligro.

Si la apelación califica como “acelerada”, tomaremos una decisión dentro de las setenta y dos (72) horas siguientes a que presente la solicitud. Dispondrá de un tiempo limitado para enviarnos los registros relacionados.

Si la solicitud no se califica como “acelerada”, se convertirá en una apelación regular.

## Su Derecho a una Audiencia Imparcial Estatal

Si no está de acuerdo con la decisión tomada por Passport ante la apelación, puede pedir una Audiencia Imparcial Estatal. Su solicitud por escrito debe tener matasellos dentro de ciento veinte (120) días calendario a partir de la fecha de su carta de decisión.

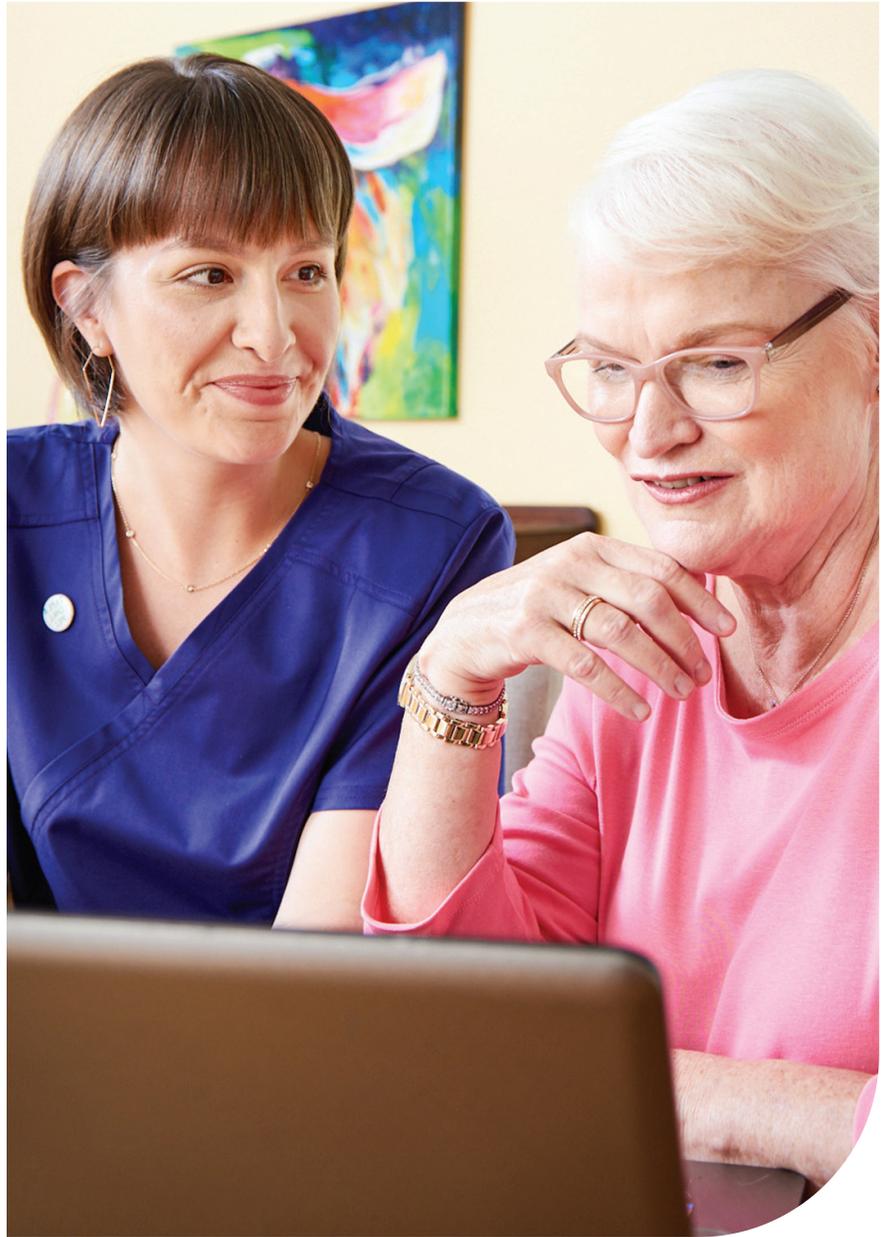
**Envíe su solicitud escrita para una Audiencia Imparcial Estatal por escrito a la siguiente dirección:**



Office of the  
Ombudsman and  
Administrative Review  
Attention: Medicaid  
Appeals and  
Reconsiderations  
275 East Main Street, 2E-O  
Frankford, KY 40621



Oficina del Defensor  
del Pueblo Llamada  
gratuita y TDD/TTY:  
**(800) 372-2973**



### ¿Necesita ayuda?

Llame al **1-800-578-0603**. Los usuarios de TTY pueden llamar al **711**. Podemos ayudarlo(a) a presentar una apelación.

### Obtener servicios durante una apelación o una audiencia estatal

Si desea obtener servicios que le acaban de ser denegados o que le fueron denegados en una apelación, debe enviar una solicitud por escrito durante la apelación. Si la decisión final de la apelación es mantener (no cambiar) la denegación, es posible que deba pagar los servicios recibidos durante la apelación.

# Passport by Molina Healthcare

tiene excelentes programas y servicios para ayudarle a obtener la atención que necesita para que pueda estar lo más saludable posible.

Para obtener más información sobre los programas y servicios que ofrecemos, consulte nuestra **Guía sobre cómo obtener atención médica de calidad (la Guía)**. Consulte o imprima una copia en línea en [www.PassportHealthPlan.com](http://www.PassportHealthPlan.com).

**La Guía le ayuda a obtener información sobre los programas y los servicios que se ofrecen. Puede obtener más información acerca de los siguientes servicios:**



## Programa de Mejoramiento de Calidad

- Passport utiliza encuestas y herramientas para revisar todos los servicios y la atención que usted recibe cada año.
- Recopilamos información sobre los servicios tales como vacunas, exámenes de bienestar y cuidado de la diabetes para mejorar nuestros servicios.
- Le ayudamos a usted y a su familia a cuidarse mejor:
  - Nos comunicamos por correo postal o por teléfono para recordarle que debe realizarse los exámenes de bienestar y vacunarse.
  - Le proporcionamos información acerca de servicios especiales.
  - Le ayudamos a aprender sobre cualquier problema de salud actual.



## Administración de la salud de la población

- Passport cuenta con servicios para mantenerlo sano(a) y cuidar cualquier enfermedad que pueda sufrir.
- Contamos con programas de Administración de Atención, transición de atención médica, embarazo y más. Los programas se encargan de los siguientes aspectos:
  - Brindarle información sobre cómo obtener ayuda adicional.
  - Proporcionarle consejos para mantenerse saludable.
  - Ayudarle a encontrar y obtener los servicios.
  - Ayudarle a coordinar la transición de un entorno a otro.
  - Conectarle con los recursos comunitarios si actualmente tiene una afección de salud.
  - Brindarle información sobre cómo inscribirse en estos programas o cancelar la inscripción.

# Esta Guía le proporciona información detallada sobre cómo:

## 1 Lo protegemos. Nosotros:

- Protegemos sus derechos de privacidad y su información de salud protegida (PHI). La PHI incluye su nombre, dirección, número de teléfono, raza, etnia, necesidades sociales, riesgos sociales, orientación sexual, identidad de género u otros elementos que lo identifican.
- Usamos y compartimos su información solo para proporcionar beneficios, realizar tratamientos, pagos y funciones de atención médica.
- Trabajamos con médicos dentro de la red para asegurarnos de que obtenga una atención médica segura.
- Revisamos los nuevos avances para asegurarnos de que se haya demostrado que los nuevos servicios son seguros.
- Brindamos información sobre los pasos que debe seguir para presentar una queja (reclamo) si tiene problemas con su atención médica o con nuestro servicio.

## 2 Tomamos decisiones acerca de su atención médica. Nosotros:

- Buscamos nuevos servicios que se ofrecen como parte de los beneficios que cubrimos.
- Le brindamos información sobre sus derechos y responsabilidades como miembro.

## 3 Le brindamos ayuda en las acciones de atención médica.. Nosotros:

- Le guiamos en el proceso para recibir atención médica después del horario de atención o durante una emergencia.
- Le ayudamos a encontrar respuestas a sus preguntas sobre los beneficios de los medicamentos.
- Le proporcionamos información detallada acerca de los servicios para la salud mental, la salud conductual y el consumo de sustancias.
- Le brindamos consejos acerca de cómo obtener una segunda opinión de otro médico.
- Le mostramos cómo obtener atención médica fuera de la red de Passport.
- Le brindamos información respecto a los pasos que debe seguir para apelar un servicio denegado o presentar una reclamación cuando este no se pague.
- Le indicamos cómo obtener información acerca de los médicos de la red en el Directorio de Proveedores en Línea.
- Le ayudamos a aprender cómo se completa una Directiva Anticipada para la toma de decisiones sobre la atención médica cuando no pueda tomarlas por sí mismo.

## 4 Satisfacemos sus necesidades de comunicación. Nosotros:

- Ofrecemos servicios de TTY/TDD si necesita ayuda con la audición o el habla.
- Ofrecemos servicios de traducción a otros idiomas si los necesita.
- Le brindamos información sobre cómo utilizar herramientas en línea, como el portal para miembros.

Puede imprimir la Guía y cualquier otra información que necesite desde nuestro sitio web. Para obtener la Guía en su idioma de preferencia o en un formato accesible, llame al Departamento de Servicios para Miembros al **(800) 578-0603** (TTY/TDD: **711**). Puede llamar de lunes a viernes, de 7 a. m. a 7 p. m., EST. También puede solicitar que le enviemos una copia de los materiales por correo postal.



5100 Commerce Crossings Dr.  
Louisville, KY 40229



No se pretende reemplazar la atención médica ni los consejos de su doctor con toda la información incluida en este boletín informativo. Las referencias a otras empresas o a sitios de Internet no implican una aprobación ni una garantía de los servicios, la información o los productos proporcionados. En Passport, no asumimos responsabilidad alguna por lo que pueda resultar del uso, el mal uso, la interpretación o la aplicación de la información contenida en este boletín informativo.

En Passport, no garantizamos la disponibilidad ni la calidad de la atención. No somos responsables de ningún acto u omisión de los proveedores. Todos los proveedores contratados desde Passport son contratistas independientes y no son empleados ni agentes de Passport.

Molina KY 2018\_WZ14355\_APP 10/30/2023

32425NLTMDKYES

## Usted tiene derechos y responsabilidades.

Como nuevo miembro, tiene ciertos derechos y responsabilidades. Conocer sus derechos y responsabilidades los ayudará a usted, a su familia, a su doctor y a Passport a garantizar que reciba los servicios y la atención que necesita. Puede consultar sus derechos y responsabilidades como miembro y las prácticas de privacidad visitando **PassportHealthPlan.com**. Solo tiene que hacer clic en el enlace **Derechos y responsabilidades de los miembros** que encontrará en **Members > Medicaid > About Medicaid > Quality Service**.

