

Gid pou Ede w Jwenn Bonjan Kalite Swen Sante

2024

Tabmatyè

Gid Pa W la pou Ede w Jwenn Bonjan Kalite Swen Sante.....	2
Kontak ki gen pou wè ak swen sante w yo.....	2
Ale sou sitwèb nou an.....	4
Pòtay manm lan.....	5
Repètwa Anliy Pwofesyonèl Swen Sante.....	6
Plan Amelyorasyon Kalite ak Pwogram Senior Whole Health by Molina Healthcare.....	7
Direktiv pou ede w rete an sante.....	8
Èd anplis pou pwoblèm sante kwonik.....	8
Sante popilasyon an.....	9
Evalyasyon Risk Sante ak zouti pou jesyon pèsònèl.....	11
Pwogram pou Sekirite Pasyan an.....	11
Fason nou travay avèk pwofesyonèl swen yo pou n pran desizyon konsènan swen ou.....	12
Pandan n ap chèche nouvote.....	12
Sèvis lengwistik.....	12
Sèvis sante pou fanm.....	12
Sèvis sante konpòtmantal.....	13
Sèvis sante konpòtmantal ann ijans.....	13

Resevwa swen pou bezwen sante espesyal.....	13
Sèvis andeyò rezo a.....	13
Lè fonksyonman sèvis yo.....	14
Sa pou fè lè w bezwen swen apre lè fonksyonman biwo oswa swen dijans.....	14
Enfòmasyon sou avantaj medikaman yo.....	14
Pwoteksyon vi prive w.....	15
Dwa ak responsablite w genyen yo.....	16
Dezyèm avi yo.....	17
Doleyans ak kontesasyon.....	17
Dwa w genyen pou konteste yon refi.....	18
Dwa w genyen pou jwenn yon Direktiv Alavans.....	18



Senior Whole Health
BY MOLINA HEALTHCARE

Gid Pa W la pou Ede w Jwenn Bonjan Kalite Swen Sante

Vèsyon 2024 Gid pou Ede W Jwenn Bonjan Kalite Swen Sante (Gid la) Senior Whole Health by Molina Healthcare (SWHMA) la ede w enfòmasyon sou pwogram ak sèvis yo ofri w yo. Nan gid sa a, ou kapab li sou Pwogram Amelyorasyon Kalite nou an ansanm ak sou sèvis pou pèmèt ou rete an sante ak pou jere nenpòt pwoblèm sante w genyen.

Nan gid sa a, w ap jwenn detay sou kòman n ap:

- Pwoteje dwa sou vi prive w ansanm ak Enfòmasyon Sante w ki Pwoteje (PHI) yo
- Fè chwa konsènan swen sante w
- Ede w avèk mezi ki gen rapò ak swen sante w yo
- Reponn ak bezwen komunikasyon w yo

Ou ka enprime Gid la ansanm ak tout lòt enfòmasyon ou bezwen sou sitwèb nou an. Pou w kapab resevwa Gid pa w la nan lang ou prefere a oswa nan fòm ki aksesib pou ou a, rele Sèvis pou Manm yo nan (888) 794-7268 (TTY: 711) 7 jou sou 7, 8 a.m. rive 8 p.m. lè lokal. Ou ka mande nou tou pou n voye yo kopi dokiman yo ba ou pa lapòs.

Kontak ki gen pou wè ak swen sante w yo

Depatman/Pwogram	Sèvis	Nimewo Telefòn
Sèvis pou Manm	Sèvis pou Manm SWHMA yo kapab: • Reponn kesyon konsènan plan sante w la ak sèvis ou yo. • Ede w chwazi oswa chanje yon doktèl swen prensipal (PCP). • Fè w konnen ki kote w kapab ale pou jwenn swen. • Founi w sèvis entèpretarya si w pa pale Anglè. • Founi enfòmasyon yo nan lòt lang ak fòm.	Sèvis pou Manm Senior Whole Health Massachusetts Nimewo Telefòn Gratis: (888) 794-7268 TTY: 711 7 jou sou 7 8 a.m. rive 8 p.m. lè lokal
Liy Konsèy Enfimyè ki fonksyone 24 sou 24 ak Liy Nasyonal pou Prevansyon Swisid ak Kriz	Pale ak yon enfimyè ki anrejistre nenpòt lè w gen kesyon sou sante w. Disponib 24 sou 24, 7 jou sou 7. Liy Nasyonal pou Prevansyon Swisid ak Kriz la ki se 988 la se yon liy ki disponib toupatou nan peyi a epi li bay sipò konfidansyèl 24 sou 24, 7 jou sou 7 pou moun k ap fè fas ak kriz swisid oswa ki gen detès ki lye ak sante mantal yo.	Liy Konsèy Enfimyè ki fonksyone 24 sou 24 Senior Whole Health Massachusetts Nimewo Telefòn Gratis: (888) 794-7268 TTY: 711 Liy Nasyonal pou Prevansyon Swisid ak Kriz Pou Apèl ak Mesaj Tèks: 988

Depatman/Pwogram	Sèvis	Nimewo Telefòn
swen vityèl atravè telesante ki disponib 24 sou 24, 7 jou sou 7	Konsilte yon doktè ke konsèy administrasyon an sètifye nan telefòn oswa videyo atravè Teladoc pou maladi ki pa grav oswa pou pwoblèm sante konpòtmantal san w pa bezwen kite lakay ou. Ou kapab resevwa swen 24 sou 24, 7 jou sou 7.	Teladoc 800 TELADOC (800) 835-2362 TTY: 711 Member.Teladoc.com/Molina
Jesyon sante*	Èske w ap viv avèk yon pwoblèm sante kwonik? Nou ofri divès pwogram pou ede w jere: • Opresyon • Depresyon • Dyabèt • Maladi pilmonè obstriktif kwonik (COPD) • Ensifizans kadyak • Tansyon wo • Pwa (konsèy sou nitrisyon) • Kite fimèn (sispann fimèn) • Twoub konsomasyon sibstans Pou jwenn detay sou kòman pou vin elijib pou patisipe ak itilize sèvis sa yo nan pwogram nan, rele Ekip Jesyon Sante a.	Jesyon Sante (866) 891-2320 TTY: 711 Lendi – Vandredi 6 a.m. – 6 p.m. PT
Fòmasyon sou sante*	Jwenn plis enfòmasyon sou kòman pou viv byen ak pou rete an sante. Jwenn detay sou pwogram yo pou ede w kite fimèn ak pou ede w jere pwa w. N ap ede w aprann kòman pou itilize pwogram sa yo.	Fòmasyon sou Sante Nimewo Telefòn Gratis: (888) 794-7268 TTY: 711 7 jou sou 7 8 a.m. – 8 p.m. lè lokal
Jesyon ka*	Jesyonè Ka yo evalye pwoblèm sante w yo epi yo egzamine avantaj ak resous yo. Pwogram sa kapab ede w viv pi an sante. Sèvis pou Manm yo pral ede w aprann kòman pou itilize pwogram sa yo.	Sèvis pou Manm yo Senior Whole Health Massachusetts Nimewo Telefòn Gratis: (888) 794-7268 TTY: 711 7 jou sou 7 8 a.m. – 8 p.m. lè lokal

Depatman/Pwogram	Sèvis	Nimewo Telefòn
Jesyon ka konplèks*	Swen pou manm ki tonbe malad byen grav yo epi ki bezwen jwenn èd anplis pou yo kapab fè mye. Jesyonè Ka yo pral ede w resevwa meyè kalite swen ki posib la. Rele Sèvis pou Manm yo pou aprann kòman pou itilize pwogram sa yo.	Sèvis pou Manm yo Senior Whole Health Massachusetts Nimewo Telefòn Gratis: (888) 794-7268 TTY: 711 7 jou sou 7 8 a.m. – 8 p.m. lè lokal
Tranzisyon pwogram Swen an*	Lè yo ba w egzeyat nan yon lopital oswa mezon retrèt, pral gen divès fòm atè k ap ede w pase soti nan yon anviwònman ale nan yon lòt. Y ap ede w resevwa swen w bezwen an lakay ou. Rele Sèvis pou Manm yo pou jwenn plis enfòmasyon.	Sèvis pou Manm yo Senior Whole Health Massachusetts Nimewo Telefòn Gratis: (888) 794-7268 TTY: 711 7 jou sou 7 8 a.m. – 8 p.m. lè lokal
U.S. Department of Health and Human Services (HHS) Office for Civil Rights (OCR)	OCR pwoteje w kont diskriminasyon lè w ap resevwa swen sante ak sèvis sosyal yo. Li pwoteje tou konfidansyalite enfòmasyon pèsònèl sou sante w yo.	Office for Civil Rights (OCR) (800) 368-1019 TDD nimewo telefòn gratis: (800) 537-7697 hhs.gov/ocr/index.html
MA Division of Insurance (DOI)	Se DOI ki règleman plan sante yo. Si w gen yon doleyans, itilize pwosedi doleyans Senior Whole Health by Molina Healthcare la avan w kontakte DOI a. Pou jwenn enfòmasyon sou pwosedi nou an, rele (888) 794-7268 (TTY: 711).	MA Division of Insurance (DOI) (877) 563-4467 TTY: 711 www.mass.gov/orgs/ division-of-insurance

*Ou kapab soti nan pwogram sa yo nenpòt lè. Pou jwenn plis detay sou pwogram sa yo, rele Sèvis pou Manm yo.

Ale sou sitwèb nou an

Ale sou SWHMA.com epi w ap jwenn:

- Avantaj ak sèvis yo
- Kopeman ansanm ak lòt depans yo (si yo aplikab)
- Sa pou fè si w resevwa yon fakti poutèt yon reklamasyon
- Kesyon yo Souvan Poze yo (FAQ yo) ansanm ak repons yo
- Detay sou famasi tankou:
 - Medikaman ki kouvri nan kad plan w lan
 - Limit oswa kwota medikaman yo
 - Fason pou mande yon eksepsyon pou medikaman ki pa nan fòmilè a



- Ranplasan jenerik yo
- Echanj terapetik (plizyè medikaman ki gen menm efè)
- Terapi pa etap (kouvri yon medikaman avan nou kouvri yon lòt)
- Direktiv sou sante prevantif ansanm ak orè vaksinasyon
- Fason pou resevwa swen espesyalize ansanm ak sèvis nan lopital
- Pwofesyonèl swen prensipal ak swen espesyalize ki disponib
- Pwosedi Jesyon Itilizasyon (UM) tankou:
 - Egzamen avan sèvis
 - Egzamen similtanè ijan (yon egzamen yo fè pandan w ap resevwa swen nan yon sant swen sante)
 - Egzamen apre sèvis (yon egzamen yo fè pandan w ap resevwa swen nan yon sant swen sante)
 - Fason pou soumèt yon kontestasyon

Pou w kapab resevwa yon kopi nenpòt dokiman ki sou sit SWHMA.com lan, rele Sèvis pou Manm yo nan (888) 794-7268 (TTY: 711) 7 jou sou 7, 8 a.m. rive 8 p.m. lè lokal. Ou kapab gade Manyèl pou Manm ou an tou sou sitwèb la.

Pòtay manm lan

MyMolina.com se yon pòtay pou manm yo ki sekirize. Li pèmèt ou jere sante w apati yon òdinatè, yon telefòn, yon tablèt oswa yon laptop. Pòtay pou manm lan fasil pou itilize. Men kèk bagay ou kapab fè:

- Ranpli fòm pou Evalyasyon Risk sou Sante (HRA) w la
- Chèche yon famasi lokal
- Jwenn èd pou w kapab:
 - Manje manje ki bon pou sante w
 - Jere pwa ou
 - Gade si w gen depresyon oswa si w manke motivasyon
 - Jere estrès
 - Rete aktif fizikman
 - Sispann konsome tabak
 - Fè depistaj kansè
 - Pran vaksen
 - Kite bwè alkòl
- Mande oswa enprime kat Idantifikasyon manm ou an
- Mete Detay Pèsonèl ou yo ajou:
 - Nimewo Telefòn
 - Imèl
 - Adrès Postal
 - Preferans Lengwistik
 - Ras/Etnisite
 - Pwonon
 - Idantite Seksyèl
 - Oryantasyon Seksyèl

- Chwazi oswa chanje doktè
- Konsilte dosye medikal ou yo
- Aprann kòman pou jwenn referans
- Jwenn konsèy medikal gras ak Liy Konsèy Enfimyè ki fonksyone 24 sou 24 nou an, ki disponib 7 jou sou 7 la
- Voye yon imèl bay Sèvis pou Manm yo

Pou jwenn plis enfòmasyon oswa pou enskri pou pòtay manm lan, rele Sèvis pou Manm yo nan (888) 794-7268 (TTY: 711) 7 jou sou 7, 8 a.m. rive 8 p.m. lè lokal. Ou kapab kreye tou yon kont sou òdinatè w oswa apati telefòn ou. Nou konseye w kreye kont lan sou òdinatè w la avan.

Pou w kapab kreye yon kont sou òdinatè w la:

Etap 1: Ale sou [MyMolina.com](https://www.mymolina.com)

Etap 2: Antre nimewo Idantifikasyon Manm ou an, dat nesans ak kòd postal ou

Etap 3: Antre adrès imèl ou

Etap 4: Kreye yon modpas

Etap 5: Yo ka mande w bay yon nimewo telefòn oswa yon imèl pou yo voye yon kòd ba ou pou w kapab verifye kont ou an

Pou w kapab kreye yon kont apati telefòn ou:

Etap 1: Chèche Aplikasyon My Molina® sou magazen App Store oswa Google Play ou a

Etap 2: Telechaje Aplikasyon My Molina® sou telefòn ou

Etap 3: Louvri aplikasyon an epi chwazi plan sante w la

Etap 4: Antre adrès imèl ou

Etap 5: Kreye yon modpas

Repètwa Anliy Pwofesyonèl Swen Sante

Pou w kapab chèche yon pwofesyonèl swen sou entènèt la, ale sou [SWHMA.com](https://www.swhma.com). Klike sou **“Find a Doctor or Pharmacy”** (Chèche yon Doktè oswa yon Famasi). Nan Repètwa Pwofesyonèl Swen a, w ap jwenn:

- Non, adrès ansanm ak nimewo telefòn pwofesyonèl swen ki nan rezo a
- Eitati sètifikasyon konsèy administrasyon pwofesyonèl swen yo
 - Ou kapab ale tou sou American Board of Medical Specialties ([abms.org](https://www.abms.org)) pou wè si konsèy administrasyon an sètifye yon pwofesyonèl swen
- Lè fonksyonman biwo yo
- Pwofesyonèl swen ki aksepte nouvo pasyan yo



- Lang ke pwofesyonèl swen an oswa anplwaye yo pale yo
- Non lopital la, lokalizasyon l ansanm ak estati akreditasyon l

Si w pa kapab itilize entènèt la oswa si w bezwen jwenn plis enfòmasyon (tankou fakilte medsin pwofesyonèl swen w lan oswa rezidans li), nou kapab voye yon kopi enprime Repètwa Pwofesyonèl Swen an ba ou. Rele Sèvis pou Manm yo (888) 794-7268 (TTY: 711) 7 jou sou 7, 8 a.m.–8 p.m. lè lokal pou jwenn èd.

Plan Amelyorasyon Kalite ak Pwogram Senior Whole Health by Molina Healthcare

Nou pran angajman pou n asire ke w resevwa meyè kalite swen ki posib la. Se poutèt sa chak ane, nou mete yon plan an plas pou n kontinye amelyore:

- Sèvis nou yo
- Kalite swen w ap resevwa
- Fason n ap kominike avèk ou

Objektif nou yo se:

- Founi w sèvis k ap bon pou sante w
- Travay avèk pwofesyonèl swen yo pou yo kapab founi w swen ou bezwen an
- Reponn ak bezwen lengwistik ak kiltirèl ou yo
- Diminye sou tout obstak ki anpeche w jwenn swen, tankou pwoblèm transpò ak/oswa lengwistik

Nou vle pran nouvèl ou tou. Nou egzamine dènye ane sèvis la pou n verifye pwogrès nou. Nou ka voye yon sondaj ba ou pou n kapab jwenn kòmantè w.

Nou ka voye sondaj tou pou n kapab konnen ki kantite manm ki resevwa sèvis ki nesèsè yo. Sondaj sa yo fè nou konnen ki swen ki nesèsè. Gen youn nan sondaj sa yo ki rele CAHPS® (Evalyasyon Konsomatè Pwofesyonèl Swen ak Sistèm Swen Sante).

Sondaj CAHPS® la poze kesyon sou fason w t ap evalye:

- Swen sante w
- Doktè swen prensipal ou a (PCP)
- Plan sante w la
- Espesyalis ou te konsilte a (yo)
- Egzamen pou kontwòl byennèt yo
- Nan ki nivo sa fasil pou w resevwa swen
- Nan ki nivo sa fasil pou w resevwa swen byen rapid

HEDIS® (Healthcare Effectiveness Data and Information Set)

Nou ka mezire tou konbyen nan manm nou yo ki rive fè tès ak egzamen ki esansyèl yo. Nou egzamine:

- Egzamen anyèl yo
- Swen pou dyabèt
- Mamografi (radyografi nan tete)
- Jesyon medikaman
- Piki (grip)

Sante w se preyo ki pi gwo pou nou. Nou vle ede w pi byen pran swen tèt ou ak fanmi w. Pou n kapab rive fè sa a, n ap

- Raple w pou fè egzamen pou kontwòl byennèt yo epi pou pran piki yo
- Fòme w sou pwoblèm sante kwonik yo
- Raple w pou fè mamografi w yo, si sa nesesè
- Abòde tout plent ou ka genyen
- Ede w jwenn ak itilize enfòmasyon sou sitwèb nou an
- Enfòme w sou sèvis espesyal nou ofri yo

Pou jwenn plis enfòmasyon, rele Sèvis pou Manm yo nan (888) 794-7268 (TTY: 711) 7 jou sou 7, 8 a.m. jiska 8 p.m. lè lokal. Ou kapab mande pou yo ba w yon kopi enprime Plan Amelyorasyon Kalite nou an ansanm ak rezilta yo.

Direktiv pou ede w rete an sante

N ap ba w enfòmasyon sou sèvis prevansyon yo ak sou kilè pou resevwa yo. Enfòmasyon sa yo pa vize ranplase konsèy doktè w la.

Pou tire pi bon avantaj sou direktiv sa yo:

- Pran tan w pou li yo
- Note tout kesyon w genyen epi vini ak yo nan pwochen konsiltasyon w lan
- Enfòme pwofesyonèl swen w lan sou nenpòt pwoblèm sante w genyen aktyèlman
- Ale nan randevou w yo
- Si w rate yon randevou, repwograme yon lòt randevou san pèdi tan

N ap ede w aprann konsènan tès ak egzamen ki esansyèl yo pou n kapab ede w avèk pwoblèm sante, tankou dyabèt, maladi pilmonè obstriktif kwonik (COPD) ansanm ak depresyon. Konsilte [SWHMA.com](https://www.swhma.com) pou w kapab jwenn detay. Rele Sèvis pou Manm yo nan (888) 794-7268 (TTY: 711) 7 jou sou 7, 8 a.m. jiska 8 p.m., lè lokal.

Èd anplis pou pwoblèm sante kwonik

Jere pwoblèm sante chak jou kapab vrèman difisil. Pou n kapab asire n ke w resevwa swen ki apwopriye a, Pwogram Jesyon Ka nou an kapab ede w:

- Resevwa sèvis yo
- Pran randevou pou tès ak konsiltasyon kay pwofesyonèl swen
- Jwenn mwayen transpò pou ale nan randevou medikal yo



- Konble lakin nan swen oswa sèvis
- Jwenn sipò pou sila yo ki gen bezwen espesyal yo ak/oswa pou moun k ap ba yo swen yo
- Pase soti nan yon anviwònman ale nan yon lòt, tankou kite lopital la
- Resevwa sèvis swen alontèm
- Konekte avèk sipò kominotè
- Jwenn sèvis kominotè tankou “Meals on Wheels” oswa fizyo-terapi

Yo kapab refere w bay Jesyon Ka a atravè:

- Yon pwofesyonèl swen sante
- Sèvis pou Manm yo, Liy Fòmasyon sou Sante oswa Liy Konsèy Enfimiyè ki fonksyone 24 sou 24 la
- Yon manm fanmi oswa yon moun k ap ba w swen
- Yon referans pèsònèl
- Yon moun ke SWHMA idantifye kòm yon moun ki elijib pou Jesyon Ka

Yo ofri w pwogram sa yo gratis ti cheri. Ou kapab chwazi kanpe nenpòt pwogram nan, nan nenpòt lè. Rele Sèvis pou Manm yo nan (888) 794-7268 (TTY: 711) 7 jou sou 7, 8 a.m. jiska 8 p.m. lè lokal pou jwenn plis detay.

Sante popilasyon an

(Jesyon sante, jesyon ka, jesyon ka konplèks, tranzisyon swen, bilten enfòmasyon pou manm yo ansanm ak fòmasyon pou manm yo)

Nou ofri yon pakèt pwogram pou n kapab ede w mennen yon vi ki pi an sante.

Jesyon sante

Nou ofri pwogram ki endike annapre yo pou ede w avèk:

- Opresyon
- Maladi kadyo-vaskilè (CVD)
- Maladi pilmonè obstriktif kwonik (COPD)
- Depresyon
- Dyabèt
- Ensifizans kadyak
- Pwa (konsèy sou nitrisyon)
- Kite fimen
- Twoub konsomasyon sibstans

Pou jwenn plis enfòmasyon, pou patisipe oswa soti nan nenpòt nan pwogram sa yo, rele ekip Jesyon Sante a nan (866) 891-2320 (TTY: 711) Lendi–Vandredi, 6 a.m.–6 p.m. PT.

Jesyon Ka

Jesyon Ka a se yon mwayen pou ede w jere sante w nan meyè fason ki posib la. Yon ekip ki konpoze ak yon seri moun, tankou yon jesyonè ka, enfimiyè, doktè, ansanm ak lòt asistan, ki pral travay ansanm pou yo kapab elabore yon plan espesyal inikman pou ou ki gen objektif pou ede w fè mye.

Jesyonè ka yo ka pale avèk ou a nan telefòn oswa an pèsòn pou asire ke w anfòm. Yo ka vini tou avèk yon moun ki soti nan kominote a pou ede w avèk enfòmasyon yo oswa pou aprann ou yon bagay. Rele Sèvis pou Manm yo nan (888) 794-7268 (TTY: 711) 7 jou sou 7, 8 a.m. jiska 8 pm. lè lokal pou jwenn plis enfòmasyon sou kòman pou itilize pwogram sa yo.

Jesyon Ka Konplèks

Jesyon Ka Konplèks la se swen pou manm ki tonbe malad byen grav yo epi ki bezwen jwenn èd anplis pou yo kapab fè mye. Jesyonè ka yo vle asire yo ke w resevwa meye kalite swen ki posib la epi y ap:

- Aprann ou konsènan maladi w la epi y ap ede w jwenn swen ak sèvis ki apwopriye yo
- Ede w resevwa sèvis ou bezwen yo pou w kapab fè mye, tankou medikaman oswa ekipman
- Verifye si sèvis y ap founi yo ap ede w vrèman
- Kontinye travay avèk ou pou jiskaske w fè mye epi w kapab pran swen tèt ou pou kont ou

Pou jwenn plis enfòmasyon, rele Sèvis pou Manm yo oswa ale sou [SWHMA.com](https://www.swhma.com).

Tranzisyon Swen

Pwogram Tranzisyon Swen nou an fèt pou ede w fè yon tranzisyon swa apre w kite lopital la oswa yon lòt etablisman swen. Antrenè yo pral travay avèk ou oswa moun k ap ba w swen an pou asire ke w konnen kisa ou bezwen pou w kapab rete an sante. Nou vle asire n ke w resevwa meye kalite swen ki posib la e ke w santi w jwenn sipò tout pandan w ap retabli a.

Pwogram lan disponib pou tout manm SWHMA yo. Pou jwenn plis enfòmasyon, rele Sèvis pou Manm yo nan (888) 794-7268 (TTY: 711) 7 jou sou 7, 8 a.m. rive 8 p.m. lè lokal.

Bilten enfòmasyon sou manm yo

Nou pibliye bilten enfòmasyon sou manm yo nan www.MolinaHealthcare.com. Enfòmasyon yo fasil pou li epi yo bay konsèy sou fason pou w viv an sante.

Fòmasyon sou sante

Nou kapab fòme w sou sijè tankou:

- Manje manje ki bon pou sante w
- Prevansyon maladi
- Swen pou estrès
- Rete aktif
- Kolestewòl
- Opresyon
- Dyabèt
- Sante Konpòtmantal

Pou w kapab resevwa dokiman fòmasyon sou sante yo, ou kapab mande doktè w la pou l ba ou yo. Ou kapab ale tou sou [SWHMA.com](https://www.swhma.com) ansanm ak [MolinaHealthcare.com/StayingHealthy](https://www.MolinaHealthcare.com/StayingHealthy).

Evalyasyon Risk Sante ak zouti pou jesyon pèsònèl

Pou jwenn èd sou kòman pou fè chanjman k ap bon pou sante w, itilize Evalyasyon Risk Sante a (evalyasyon eta sante) sou pòtay pou manm [MyMolina](#) a. Annik reponn kesyon sou sante w, konpòtman ak tès yo pwopoze yo. W ap resevwa yon rapò sou risk sante touswit ou fin fè evalyasyon sa a.

Nan pòtay pou manm lan, w ap jwenn tou zouti jesyon pèsònèl ki founi konsèy pou:

- Jere pwa w
- Depresyon
- Byennèt finansye
- Lòt sijè ki afekte sante w.

Zouti sa yo ede w verifye pwogrè w, detekte obstak ak mezire pwogrè w fè avèk objektif ki bon pou sante w yo. Pou jwenn plis enfòmasyon, ale sou [MyMolina.com](#).



Pwogram pou Sekirite Pasyan an

Pwogram pou Sekirite Pasyan an ede asire pwoteksyon w lè w ap resevwa sèvis sante yo.

Pou n kapab rive pwoteje w, nou:

- Enfòmasyon pwofesyonèl swen yo ansanm ak lopital yo sou pwoblèm sekirite yo ak sou ki kote pou w ale pou jwenn èd
- Kontwòl plent manm yo sou pwoblèm sekirite yo nan klinik pwofesyonèl swen yo ak nan lopital yo
- Egzamine rapò gwoup ki kontwòl sekirite nan lopital la
- Ede w pase soti nan yon espas ale nan yon lòt, tankou kite yon lopital pou ale lakay ou
- Ba ou kesyon pou poze nan kad konsiltasyon kay pwofesyonèl swen yo

Pami gwoup ki kontwòl sekirite yo, w ap jwenn:

- [Evalyasyon Endis Kalite Leapfrog Group la](#)
- [Evalyasyon Objektif Nasyonal sou Sekirite Pasyan Komisyon Miks lan](#)

Ou kapab gade sitwèb sa yo pou:

- Gade kisa lopital yo fè pou yo kapab plis an sekirite
- Konnen kisa pou chèche lè w ap chwazi yon pwofesyonèl swen oswa yon lopital
- Jwenn enfòmasyon sou pwogram yo ak sèvis yo pou pwoblèm sante tankou dyabèt ak opresyon

Pou jwenn plis enfòmasyon, rele Sèvis pou Manm yo nan (888) 794-7268 (TTY: 711) 7 jou sou 7, 8 a.m. jiska 8 p.m. lè lokal oswa ale sou [SWHMA.com](#).

Fason nou travay avèk pwofesyonèl swen yo pou n pran desizyon konsènan swen ou

Gen kèk sèvis yo dwe apwouve davans avan nou kapab kouvri yo. N ap travay avèk pwofesyonèl swen w la pou n kapab konnen ki sèvis ou bezwen. Nou fè chwa sou swen w an fonksyon bezwen medikal yo ak avantaj yo. Yo rele sa jesyon itilizasyon (UM).

- Nou pa rekonpanse pwofesyonèl swen yo oswa lòt moun yo poutèt yo refize sèvis yo.
- Nou pa peye pwofesyonèl swen yo oswa anplwaye UM yo lajan anplis pou yo kapab fè chwa ki pèmèt ou jwenn mwens swen.

Si w bezwen Sèvis ak Sipò Alontèm (LTSS), gen yon moun ki gen eksperyans avèk LTSS, ki pran fòmasyon epi ki fòme k ap pran desizyon sou sèvis sa yo.

Si w gen yon kesyon sou pwosesis UM oswa desizyon nou yo, rele Sèvis pou Manm yo nan (888) 794-7268 (TTY: 711) 7 jou sou 7, 8 a.m. jiska 8 p.m. lè lokal. Nou kapab aksepte apèl ke se nou k ap peye frè yo. Si w bezwen èd nan lang ou, anplwaye bileng yo oswa entèprèt yo disponib gratis ti cheri. Nou ofri tou sèvis TTY si w soud, tande di oswa si w gen difikilte pou pale.

Tanpri, kite yon mesaj avèk nimewo telefòn ou si w rele apre lè fonksyonman biwo yo oswa jou wikenn. N ap retounen w apèl la nan yon jou ouvrab. Sèvis pou Manm yo ka rele w tou pou pale konsènan pwoblèm UM yo. Si Sèvis pou Manm yo rele, n ap itilize non nou, tit nou ansanm ak non Senior Whole Health by Molina Healthare la.

Pandan n ap chèche nouvote

Nou chèche plizyè mwayen pou n ofri nouvo kalite swen ak sèvis ansanm ak nouvo mwayen pou n founi yo. Nou egzamine nouvo sèvis yo pou verifye sekirite ak avantaj siplemantè yo. Chak ane, nou egzamine mizajou nan:

- Ekipman
- Sèvis medikal
- Sèvis sante konpòtmantal
- Medikaman

Sèvis lengwistik

Nou founi enfòmasyon ekri oswa vèbal nan lang ou, gratis ti cheri. Nou ofri entèprèt pou fasilite w pale avèk pwofesyonèl swen w lan oswa avèk nou. Nou bay sèvis sa pou pifò lang yo. Menm pou lang siy tou. Pou w kapab jwenn yon entèprèt oswa dokiman ekri nan yon lang ki pa Anglè, rele Sèvis pou Manm yo nan (888) 794-7268 (TTY: 711) 7 jou sou 7, 8 a.m. rive 8 p.m. lè lokal.

Sèvis sante pou fanm

Nou kouvri egzamen nan tete ak mamografi. Pou sèvis woutin ak prevansyon yo, ou kapab konsilte yon espesyalis nan domèn sante fanm. Espesyalis sa kapab yon jinekolog. Ou pa bezwen gen yon referans pou w resevwa sèvis sante pou fanm yo.

Sèvis sante konpòtmantal

Si w gen enkyetid konsènan pwoblèm sante konpòtmantal, nou kapab ede w. Nou kapab ede w avèk pwoblèm tankou estrès, depresyon oswa konsomasyon sibstans. Nou kouvri sèvis sante konpòtmantal yo. Ou pa bezwen gen yon referans pou konsilte yon pwofesyonèl swen. Mande PCP w la oswa rele Sèvis pou Manm yo nan (888) 794-7268 (TTY: 711) 7 jou sou 7, 8 a.m. jiska 8 p.m. lè lokal pou jwenn plis enfòmasyon.

Sèvis sante konpòtmantal ann ijans

Yon ijans sante konpòtmantal se yon pwoblèm sante mantal ki kapab lakoz kò a sibi gwo danje oswa ki ka menm lakoz lanmò. Kèk egzanp se lè ou:

- Gen ide tiye tèt ou oswa w fè tantativ pou tiye tèt ou
- Reprezante yon danje pou tèt ou oswa pou lòt moun
- Te blese epi w pa kapab jere aktivite lavi kotidyen yo
- Te blese epi sa lakoz gwo domaj nan kò ou oswa lakoz lanmò

Si w gen yon ijans, ale nan sal dijans nan lopital ki pi pre w la. Ou kapab ale nan yon lòt sal dijans san pèdi tan. Ou kapab RELE 911. Pou Liy Asistans pou Prevansyon Swisid ak Kriz, ou kapab RELE 988.

Si w ale nan sal dijans lan, fè pwofesyonèl swem sante w la konnen sa pi vit ke posib. Si w gen yon ijans epi w pa kapab ale konsilte yon pwofesyonèl swen ki nan rezo a;

- Ale nan lopital oswa sal dijans ki pi pre w la
- Rele nimewo ki sou kat Idantifikasyon w lan
- Rele pwofesyonèl swen sante w la epi fè swivi pandan 24 jiska 48 èdtan apre w fin kite sal dijans lan

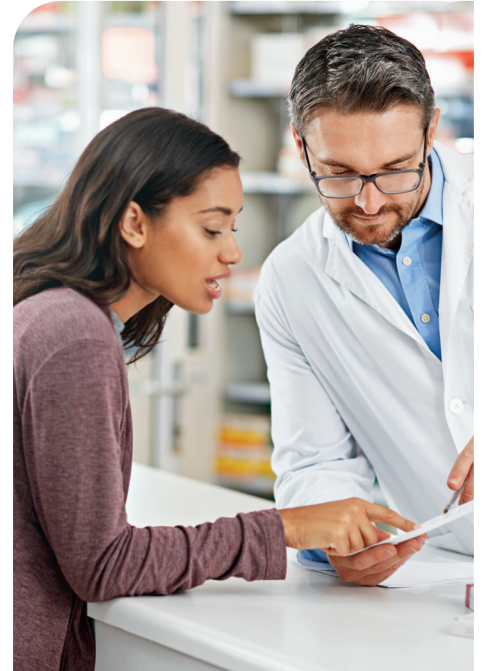
Si w gen yon ijans andeyò zòn nan, n ap ede w konekte ak yon pwofesyonèl swen ki nan rezo a touswit ou vin anfòm.

Resevwa swen pou bezwen sante espesyal

Nou kouvri swen pou bezwen espesyal yo. Si w gen Sèvis ak Sipò Alontèm (LTSS), ou kapab konsilte yon espesyalis. Ou pa bezwen gen yon referans. Ou ka petèt elijib pou sèvis adisyonèl yo. Rele Sèvis pou Manm yo nan (888) 794-7268 (TTY: 711) 7 jou sou 7, 8 a.m. jiska 8 p.m. lè lokal pou jwenn plis enfòmasyon sou kowòdinasyon swen ak jesyon ka.

Sèvis andeyò rezo a

Si yon pwofesyonèl swen ki nan rezo a pa kapab founi w sèvis ou bezwen yo, ou kapab konsilte yon pwofesyonèl swen ki pa nan rezo a. Se menm kantite lajan an w ap peye ak si pwofesyonèl swen a te nan rezo nou an. Nou pral kouvri pwofesyonèl swen ki pa fè pati rezo a. Pou jwenn plis enfòmasyon, rele Sèvis pou Manm yo nan (888) 794-7268 (TTY: 711) 7 jou sou 7, 8 a.m. jiska 8 p.m. lè lokal.



Lè fonksyònman sèvis yo

Ou kapab resevwa sèvis yo 24 èdtan sou 24, chak jou.

Sa pou fè lè w bezwen swen apre lè fonksyònman biwo oswa swen dijans

Swen apre lè fonksyònman biwo

Ou ka bezwen swen lè klinik PCP w la fèmen. Apre lè fonksyònman biwo yo, rele Liy Konsèy Enfimyè ki fonksyone 24 sou 24 la nan (888) 794-7268.

Enfimyè ki pran bonjan fòmasyon yo disponib 24 sou 24, 7 jou sou 7 pou:

- Reponn kesyon medikal ou yo
- Ede w decide si w bezwen swen imedyatman
- Pran yon randevou pou ou

Swen dijans

Kisa yon ijans ye?

Yon pwoblèm britsoukou oswa ki grav ki mande pou resevwa swen touswit oswa ki mete lavi w oswa sante w an danje.

Nou kouvri swen dijans.

Swen dijans lan pa kouvri andeyò peyi Etazini (sof pou sa ki mande pou entèn lopital nan peyi Kanada oswa Meksik yo).

Si w bezwen swen dijans, rele 911 oswa ale nan lopital ki pi pre w la. Ou pa bezwen apwobasyon davans. Pou Liy Asistans pou Prevansyon Swisid ak Kriz, ou kapab RELE 988.

Pou swen ijan, rele Liy Konsèy Enfimyè ki fonksyone 24 sou 24 la nan (888) 794-7268.

Enfòmasyon sou avantaj medikaman yo

Pou jwenn plis enfòmasyon sou medikaman ou bezwen yo, pale ak pwofesyonèl swen w lan. Pou jwenn detay sou avantaj medikaman w yo, ale sou [SWHMA.com](https://www.swhma.com). Sou sitwèb nou an, ou kapab jwenn:

- Fòmilè nou an: Yon lis medikaman jenerik ak sa ki gen mak ke nou kouvri
- Limit sou medikaman ki kouvri yo, tankou kantite renouvèlman oswa dòz ou ka resevwa
- Fason pwofesyonèl swen w lan kapab mande yon apwobasyon sou sèten medikaman oswa sou kantite w bezwen an
- Yo bezwen enfòmasyon sa yo nan men pwofesyonèl swen w lan pou kapab jwenn apwobasyon pou kèk nan medikaman w yo
- Pwosedi pwofesyonèl swen w lan pou ranplasan jenerik, echanj terapeetik ak terapi pa etap
- Mizajou ki fèt nan fòmilè nou an
- Fason pwofesyonèl swen w lan kapab mande nou kouvri yon medikaman ki pa nan fòmilè a

Pou jwenn plis enfòmasyon, rele Sèvis pou Manm yo nan (888) 794-7268 (TTY: 711) 7 jou sou 7, 8 a.m. rive 8 p.m. lè lokal.

Pwoteksyon vi prive w

Ou gen dwa pou yo pwoteje enfòmasyon sou sante w yo. Nou p ap pataje okenn enfòmasyon sou sante ke lalwa pa otorize. Nou respekte e pwoteje vi prive w. Nou ka itilize epi pataje done yo nan objektif pou n founi w avantaj yo. Vi prive w enpòtan pou nou.

Enfòmasyon sante w ki pwoteje (PHI) yo

PHI vle enfòmasyon sou sante ki pwoteje. Enfòmasyon sa yo gen ladan yo: Enfòmasyon sa yo gen ladan yo:

- Non w
- Nimewo Idantifikasyon Manm ou
- Ras ou
- Etnisite w
- Idantite seksyèl ou
- Oryantasyon seksyèl ou
- Bezwen sosyal ou yo
- Risk sosyal ou yo
- Bezwen lengwistik ou yo
- Lòt enfòmasyon ki idantifye ou

Nou ka itilize PHI w yo pou:

- Travay avèk klinisyen yo pou n kapab founi w tretman
- Peye swen sante w yo
- Egzamine kalite swen w ap resevwa a
- Pale konsènan chwa swen w yo
- Jere plan sante nou an
- Itilize oswa pataje PHI yo pou lòt rezon, jan lalwa otorize sa a

Nou dwe jwenn apwobasyon alekri w pou n kapab itilize oswa pataje PHI w yo pou nenpòt rezon ki pa endike anwo a.

Dwa sou vi prive w

Ou gen dwa pou:

- Konsilte PHI w yo
- Resevwa yon kopi PHI w yo
- Fè modifikasyon nan PHI w yo
- Mande nou pou n pa itilize oswa pataje PHI w yo nan sèten fason
- Jwenn yon lis moun oswa kote nou te bay PHI w yo

Fason Senior Whole Health by Molina Healthcare pwoteje PHI w yo

PHI w yo kapab sou fòm ekri, oral oswa nimerik. Pou n kapab rive pwoteje PHI w yo, nou:

- Mete an plas yon seri politik ak pwosedi ki pou pwoteje ou
- Limite sou kantite anplwaye ki kapab wè PHI yo



- Fòm anplwaye yo sou fason pou pwoteje ak sekirize PHI yo (kominikasyon ekri ak vèbal)
- Mande konsantman lekri pou n kapab swiv politik ak pwosedi yo
- Sekirize PHI yo defason nimerik avèk firewall ak modpas

Selon lalwa, nou dwe:

- Kenbe PHI w yo prive
- Enfòmasyon w si gen yon vyolasyon ki fèt nan PHI ki pa sekirize w yo
- Pa itilize oswa divilge enfòmasyon jenerik ou yo pou rezon souskripsyon
- Pa itilize done ki gen rapò ak ras ou, etnisite oswa lang ou pou souskripsyon oswa refi kouvèti
- Swiv Avi sou Pratik sou Pwoteksyon Vi Prive (NPP) nou an

Kisa w kapab fè si w santi yo pa t rive pwoteje dwa sou prive w yo?

- Rele oswa ekri SHWMA epi depoze yon plent
- Depoze yon plent nan U.S Department of Health and Human Services

Enfòmasyon ki endike anwo yo se jis yon rezime. Pou jwenn plis enfòmasyon sou kòman nou itilize ak pataje PHI w yo, konsilte NNP nou an nan [SWHMA.com](https://www.swhma.com). Ou kapab rele tou Sèvis pou Manm yo nan (888) 794-7268 (TTY: 711) 7 jou sou 7, 8 a.m. jiska 8 p.m. lè lokal pou mande yon kopi.

Dwa ak responsablite w genyen yo

Li enpòtan pou konnen dwa ak responsablite w yo. Sa ede ou menm, pwofesyonèl swen w lan ansanm ak SWHMA asire ke w ap resevwa swen w bezwen an.

Ou gen dwa pou:

- Jwenn verite sou SWHMA, sèvis ak pwofesyonèl swen nou yo, ansanm ak dwa ak responsablite w yo.
- Respekte vi prive w epi trete w avèk respè ak diyite.
- Ede w pran desizyon avèk pwofesyonèl swen w lan sou swen sante w. Ou ka refize tretman an.
- Mande yon kopi dosye medikal ou.
- Mande modifiye oswa korije dosye medikal ou.
- Diskite sou opsyon tretman w yo avèk doktè w la nan yon fason ou konprann epi patisipe nan elobore ansanm objektif tretman nou toude antann nou sou yo a. Depans oswa kouvèti avantaj la pa konte.
- Eksprime tout plent oswa voye kontestasyon konsènan SWHMA oswa konsènan swen w te resevwa a.
- Itilize dwa w genyen antanke manm san w pa pè sibi konsekans negatif.
- Resevwa dwa ak responsablite w yo chak ane.
- Pwopozè chanjman nan politik sou dwa ak responsablite w yo.

Ou genyen responsablite tou pou ou:

- Bay tout verite ke SWHMA ansanm ak pwofesyonèl swen w yo bezwen pou yo kapab founi w swen.
- Konnen pwoblèm sante w yo.

- Patisipe nan ansanm objektif tretman w yo ke ou menm ansanm ak pwofesyonèl swen w lan antann sou yo a.
- Swiv plan tretman an pou swen w.
- Toujou ale nan konsiltasyon kay doktè yo epi toujou rive alè. Si w panse w ap anreta oswa w p ap ka vini, rele klinik lan san pèdi tan.

Ale sou SWHMA.com pou w kapab gade Manyèl pou Manm ou an pou jwenn lis konplè sou dwa ak responsablite w yo oswa rele Sèvis pou Manm yo nan (888) 794-7268 (TTY: 711) 7 jou sou 7, 8 a.m. jiska 8 p.m. lè lokal pou mande yon kopi.

Dezyèm avi yo

Si w pa dakò avèk plan swen pwofesyonèl swen w lan, ou gen dwa pou w bay yon lòt avi. Ou kapab pale ak yon lòt pwofesyonèl swen ki nan rezo a. Ou kapab pale tou ak yon pwofesyonèl swen ki andeyò rezo nou an gratis ti cheri. Pou jwenn plis enfòmasyon, rele Sèvis pou Manm yo nan (888) 794-7268 (TTY: 711) 7 jou sou 7, 8 a.m. rive 8 p.m. lè lokal.

Doleyans ak kontesasyon

Si w gen pwoblèm avèk swen oswa sèvis medikal ou yo, ou gen dwa pou depoze yon doleyans (plent) oswa kontestasyon.

Depoze yon doleyans pou bagay tankou:

- Swen w resevwa nan men pwofesyonèl swen w lan oswa nan lopital ou konn ale a
- Tan sa pran pou ale nan yon randevou oswa pou yon pwofesyonèl swen konsilte w
- Disponiblite pwofesyonèl swen yo nan rejyon w lan

Depoze yon kontestasyon lè w pa dakò avèk desizyon nou pran pou n:

- Kanpe, chanje, sispann, diminye oswa refize yon sèvis
- Refize peman pou sèvis yo

Ou ka mande pou yo fè yon egzamen byen rapid si desizyon an mete lavi w oswa sante w arisk. Ou ka mande pou Jij Dwa Administratif Eta a fè Odyans San Patipri nan Eta a si yo refize kontestasyon w lan.

Ale sou SWHMA.com oswa gade Manyèl pou Manm ou an pou w kapab li sou:

- Doleyans ak kontesasyon
- Kiyès ki kapab depoze yon doleyans ak kontestasyon
- Pwosesis, dwa ak delè Odyans San Patipri nan Eta a

Pou tout kesyon, rele Sèvis pou Manm yo nan (888) 794-7268 (TTY: 711) 7 jou sou 7, 8 a.m. rive 8 p.m. lè lokal.

Dwa w genyen pou konteste yon refi

Kisa yon refi ye?

Yon refi vle di nou p ap peye pou yon sèvis oswa yon fakti. Si nou refize sèvis ou a, ou gen dwa pou chèche konnen ki rezon ki fè nou te refize li. Ou gen dwa pou fè yon kontestasyon.

Si nou refize sèvis ou a, w ap resewa yon lèt pou eksplike w ki rezon ki fè sa a. L ap pale de dwa w genyen pou fè yon kontestasyon. Ou kapab li sou dwa sa yo nan Manyèl pou Manm ou an. Ou kapab aprann kòman pou soumèt yon plent nan [SWHMA.com](https://www.swhma.com). Sèvis pou Manm yo kapab ede w soumèt yon plent tou.

Si w pa satisfè ak rezilta kontestasyon w lan, ou kapab mande pou n fè yon egzamen endepandan. Pwofesyonèl swen ki pa fè pati SWHMA yo pral egzamine tout verite yo epi y ap pran desizyon. SWHMA pral swiv konsta sa a.

Dwa w genyen pou jwenn yon Direktiv Alavans

Ou gen dwa pou aksepte oswa refize tretman yon pwofesyonèl swen pwopoze w. Si w pa kapab fè pwofesyonèl swen an konnen kisa w vle, ou dwe fè l konnen kisa w swete. Li enpòtan pou gen yon Direktiv Alavans. Ou kapab gen youn pou swen medikal ak swen sante mantal.

Yon Direktiv Alavans se yon fòmilè legal ki fè pwofesyonèl swen yo konnen ki kalite swen ou bezwen si w pa kapab pale pou tèt ou. Ekri yon Direktiv Alavans avan w gen yon ijans. Sa anpeche lòt moun pran desizyon ki enpòtan sou sante w si w pa kapab fè sa pou kont ou. Gen plizyè kalite Direktiv Alavans diferan. Kèk egzanp ladan yo se:

- Pwokirasyon pou Swen Sante
- Yon Testaman Vi

Sa depannde chwa ou pou gen yon Direktiv Alavans. Pyès moun pa gen dwa refize w swen poutèt ou genyen, oswa pa genyen, youn. Pou ede w pran desizyon sou swen w, pale avèk yon moun fè konfyans. Moun sa ka petèt yon manm fanmi oswa yon zanmi. Ou kapab pale tou avèk avoka w la oswa PCP w la.

Rele Sèvis pou Manm yo nan (888) 794-7268 (TTY: 711) 7 jou 7, 8 a.m. jiska 8 p.m. lè lokal pou jwenn èd sou kòman pou jwenn yon Direktiv Alavans ki konfòm ak lwa yo nan eta a.

Si w gen yon Direktiv Alavans ki siyen epi w panse pwofesyonèl swen w lan pa t respekte souwè w yo, ou ka depoze yon plent. Ale sou [SWHMA.com](https://www.swhma.com) oswa rele Sèvis pou Manm yo pou jwenn detay.

