

Primavera 2019 Boletín informativo sobre salud y bienestar



Guía sobre cómo obtener atención médica de calidad

Conozca los programas y servicios que le ofrecemos hoy.

Ya se encuentra disponible la Guía sobre cómo obtener atención médica de calidad para 2019. Puede encontrar la **Guía** en nuestra página web. Visite www.molinahealthcare.com/MHMMarketplacePublications para ver o imprimir la **Guía**.

Esta **Guía** lo ayuda a obtener más información sobre los programas y servicios que ofrecemos a nuestros miembros. Puede leer más sobre lo siguiente:

- **Programa de Mejoramiento de Calidad.** Utilizamos encuestas y herramientas para revisar todos los servicios y la atención que usted recibe de Molina cada año. Queremos

En esta edición

Guía sobre cómo obtener atención médica de calidad.....	1
Fraude, despilfarro y abuso de la atención médica.....	5
Acerca de nuestros Miembros: Protección de su privacidad.....	5
Educación sobre salud	6
Cuándo visitar a un PCP y a un especialista	6
Guía de salud preventiva - Cronogramas de chequeos	8
Tiempos de espera para las citas	12
Dejar de fumar	13

Todos los boletines informativos también están disponibles en 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.

Este boletín informativo también está disponible en inglés. Por favor, comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros para pedir una copia en inglés.

MolinaMarketplace.com

saber su opinión acerca de nuestros servicios. Obtenemos información sobre los servicios, que incluye inmunizaciones, exámenes de rutina y atención de la diabetes. También lo ayudamos a cuidarse y a que cuide mejor a su familia. Algunos ejemplos de cómo lo hacemos incluyen escribirle o llamarlo para asegurarnos de que usted y su niño reciban las inmunizaciones necesarias y se hagan los exámenes de rutina necesarios, informarle sobre servicios especiales y ayudarlo a conocer sus problemas de salud actuales. Puede ver los resultados de nuestra encuesta y nuestras herramientas recientes en nuestro sitio web en MolinaHealthcare.com.

- **Control de la salud de la población.** Tenemos servicios para que mantenga su estado de salud y controle sus afecciones. Estos servicios incluyen información sobre cómo recibir ayuda adicional, consejos para mantenerse saludable, buscar y acceder a servicios elegibles, coordinar el traslado de un centro a otro y conectarse con los recursos de la comunidad si tiene una afección actual.

Esta **Guía** le brinda detalles sobre cómo:

Lo protegemos:

- Protegemos su privacidad
- Trabajamos junto con nuestros médicos para garantizar que usted reciba atención médica segura
- Revisamos nuevos estudios para asegurarnos de que se demuestre que los nuevos servicios son seguros
- Le permitimos presentar un reclamo (queja) si tiene problemas con su atención médica o con el servicio de Molina



MolinaMarketplace.com

Tomamos decisiones sobre su atención médica:

- Analizamos nuevos servicios para proporcionar como parte de los beneficios que cubrimos
- Le informamos acerca de sus derechos y responsabilidades cuando está inscrito en nuestro plan de salud

Lo asistimos:

- Lo guiamos en el proceso para ayudarlo a recibir atención médica después del horario de atención o durante una emergencia
- Lo ayudamos a responder preguntas de beneficios de medicamentos
- Le brindamos detalles sobre los servicios que ofrecemos para salud conductual
- Le brindamos consejos sobre cómo obtener una segunda opinión acerca de su atención médica de otro médico
- Le mostramos cómo obtener atención fuera de la red
- Le permitimos apelar un servicio denegado por un reclamo cuando no se paga
- Le informamos cómo encontrar información sobre nuestros médicos en el directorio de proveedores en línea
- Lo ayudamos a conocer cómo completar una directiva anticipada para ayudarlo a tomar decisiones de atención médica si no puede hablar por sí mismo

Cubrimos sus necesidades de comunicación:

- Ofrecemos servicios TTY/TDD si necesita ayuda con la audición o el habla
- Ofrecemos servicios de traducción si los necesita
- Le contamos cómo acceder a herramientas en línea, como por ejemplo: Valoración de salud y herramientas de autogestión y calculadoras

Esta **Guía** le brinda una lista de control con información que puede encontrar en la página web. Esta información incluye:

- Cómo solicitar tarjetas de identificación
- Cómo comunicarse con el Departamento de Servicios para Miembros y la Línea de Consejos de Enfermeras por correo electrónico
- Listas de nuestros proveedores y hospitales contratados de Molina, que incluyen:
 - Nombre, dirección y número de teléfono del proveedor
 - El estado de la certificación del Consejo Médico del proveedor
 - Horas de consulta para todos los centros
 - Proveedores que aceptan nuevos pacientes
 - Idiomas que hablan el proveedor o personal
 - Información del hospital incluido el nombre, la ubicación y el estado de la acreditación
- Detalles sobre sus beneficios y servicios que están incluidos y excluidos de la cobertura
- Copagos que debe pagar (si aplican)
- Qué hacer si recibe una factura por un reclamo
- Preguntas y respuestas más frecuentes

MolinaMarketplace.com

- Procedimientos de farmacia, como por ejemplo:
 - Medicamentos que no cubrimos
 - Límites y cupos de medicamentos
 - El proceso para solicitar una excepción para medicamentos que no se encuentran en la lista de medicamentos preferidos
 - El proceso de sustitución por un fármaco genérico, intercambio terapéutico (usando medicamentos que son diferentes pero que tienen el mismo efecto) y los protocolos de la terapia escalonada (determinados medicamentos se prueban antes de que cubramos otro medicamento para la misma afección)
- Cómo comunicarse con el personal de la Administración de Utilización (UM) sobre un asunto o una pregunta de UM
- Declaración afirmativa de UM sobre los incentivos que describen que Molina no recompensa a los proveedores que toman decisiones de UM
- Pautas de atención médica preventiva y cronogramas de inmunizaciones
- Sus derechos y responsabilidades y la privacidad de su información

Puede imprimir la **Guía** y cualquier otra información que necesite de nuestra página web. Para obtener la **Guía** en su idioma preferido o en formato accesible, llame al Departamento de Servicios para Miembros. También puede pedir que se le envíe por correo una copia impresa de los materiales. Llame al Departamento de Servicios para Miembros al (888) 560-4087, de 8 a.m. a 5 p.m., hora del este. (TTY/TDD: 711).



MolinaMarketplace.com

Fraude, despilfarro y abuso de la atención médica

Molina Healthcare of Michigan se enfoca en garantizar que no se produzcan casos de fraude, despilfarro y abuso. Si cree que pudo haber existido un caso de fraude, despilfarro o abuso, puede informarlo de manera anónima.

Puede comunicarse anónimamente con Molina de la siguiente manera:

En línea: www.MolinaHealthcare.alertline.com

Correo electrónico: MHMCompliance@MolinaHealthCare.com

Teléfono: (866) 606-3889

Fax: (248) 925-1797

Correo postal regular:

Molina Healthcare of Michigan

A la atención de: Compliance Director

880 West Long Lake Road, Suite 600

Troy, MI 48098-4504

O puede comunicarse:

En línea: www.michigan.gov/fraud

Teléfono: 1-855-MI-FRAUD (1-855-643-7283)

Correo postal regular:

Departamento de Salud y Servicios Humanos de Michigan (MDHHS)

Office of Inspector General

P.O. Box 30062

Lansing, MI 48909

Para obtener más información, visite:

<https://www.molinahealthcare.com/members/mi/en-US/mem/marketplace/quality/Pages/fraud.aspx>.

Acerca de nuestros Miembros: Protección de su privacidad

Su privacidad es importante para nosotros. Respetamos y protegemos su privacidad. Molina quiere que sepa cómo utiliza o comparte su información médica protegida (PHI). Ingrese en el siguiente enlace para obtener una explicación resumida sobre cómo Molina protege su privacidad: <https://tinyurl.com/MHMQualityGuideMP>.

Nuestra Notificación de las normas de privacidad incluye más información sobre cómo utilizamos y compartimos la PHI de nuestros miembros. Puede encontrar nuestra Notificación de las normas de privacidad completa en nuestra página web en MolinaHealthcare.com. También puede solicitar una copia de nuestra Notificación de las normas de privacidad si llama al Departamento de Servicios para Miembros. El número telefónico se encuentra al reverso de su tarjeta de identificación del miembro.

MolinaMarketplace.com

Educación para la salud

Como miembro de Molina, usted tiene acceso a educación sobre salud en nuestra página web. Visite <http://tinyurl.com/MolinaHealthEd>. Si tiene diabetes, hable con su proveedor sobre un examen con dilatación de pupilas

Cuándo visitar a un PCP y a un especialista

Es importante que visite a su PCP al menos 2 veces al año para hablar sobre sus enfermedades actuales y sus afecciones crónicas. Su PCP brinda la mayor parte de su atención. Su PCP también puede derivarlo a especialistas, otros proveedores de atención médica y hospitales.

Molina Healthcare y su PCP se preocupan por su salud. Su PCP puede ayudarlo a evitar inconvenientes al:

- Detectar problemas médicos, dentales o de otro tipo de manera anticipada
- Tratar los problemas antes de que se agraven y
- Educarlo sobre su salud

Si tiene una afección crónica, como diabetes o una enfermedad renal, puede recibir la atención de un especialista como su PCP. Llámenos al (888) 560-4087, de lunes a viernes, de 8 a.m. a 5 p.m., hora del este. (TTY/TDD: 711) y lo ayudaremos.

Su médico debe hacerlo sentirse cómodo. Puede cambiar su PCP y elegir un nuevo PCP en cualquier momento. Las solicitudes que usted realice tendrán vigencia inmediata. Para cambiar su PCP, visite MiMolina.com o comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al (888) 560-4087, de lunes a viernes, de 8 a.m. a 5 p.m., hora del este. (TTY/TDD: 711) y lo ayudaremos. Si su salud o su seguridad se encuentran en riesgo, le asignaremos otro PCP de inmediato.

Encontrará una lista de PCP en MolinaHealthcare.com o en MiMolina.com. Para solicitar una copia de nuestra lista de PCP sin costo, llame al Departamento de Servicios para Miembros al (888) 560-4087, de lunes a viernes, de 8 a.m. a 5 p.m., hora del este. (TTY/TDD: 711).

De ser necesario, un especialista puede ser su PCP. Puede recibir cuidado especializado de un proveedor participante, incluidos los servicios de atención médica rutinaria y preventiva de obstetricia/ginecología, especialistas de atención médica para mujeres y pediatras. No hay costo para recibir estos servicios.

Puede consultar [MolinaHealthcare.com](https://www.molinahealthcare.com) para obtener una lista de los especialistas y otros proveedores de Molina. Para solicitar una copia impresa de nuestra lista de especialistas y otros proveedores sin costo, llame al Departamento de Servicios para Miembros al (888) 560-4087, de lunes a viernes, de 8 a.m. a 5 p.m., hora del este. (TTY/TDD: 711).

Autorización o aprobación previa (PA) es la solicitud de un servicio de su médico. No la necesita para la mayoría de los servicios médicos. Pero algunos servicios la exigen. El personal médico de Molina Healthcare y su médico revisan la necesidad de esta atención antes de brindar los servicios. Se aseguran de que sea lo correcto para su afección. Consulte la Sección de servicios cubiertos en el Manual para Miembros para obtener más información. También puede llamar al Departamento de Servicios para Miembros al (888) 560-4087, de lunes a viernes, de 8 a.m. a 5 p.m., hora del este. (TTY/TDD: 711).

MolinaMarketplace.com

Guía de salud preventiva - Cronogramas de chequeos

Estas son recomendaciones clínicas generales para su salud (y la salud de su familia). Consulte su plan de beneficios para conocer los servicios cubiertos para usted. Consulte siempre a su proveedor de atención médica sobre las pruebas y los exámenes que necesita.

Un cronograma de chequeos médicos lo ayuda a mantener el rumbo.

La vida se llena de ocupaciones. Coordinar citas con los proveedores y llegar a horario no siempre es fácil. Use estos cronogramas para mantener el rumbo.

	Bebés, niños y adolescentes (0-18 años)	Mujeres adultas (a partir de los 19 años)	Hombres adultos (a partir de los 19 años)
Consultas preventivas	<ul style="list-style-type: none"> Recién nacidos: 1 visita de 3 a 5 días después del alta Bebés (0-12 meses): Visitas a los 2, 4, 6, 9 y 12 meses Niñez temprana (entre los 15 meses y los 4 años): Visitas a los 15, 18, 24 y 30 meses y a los 3 y 4 años Niñez y adolescencia (5-20 años): Visitas una vez al año Detección de ITS¹ <p>Se necesitan controles dentales y limpiezas cada 6 meses.*</p>	Cada año	Cada año

	Bebés, niños y adolescentes (0-18 años)	Mujeres adultas (a partir de los 19 años)	Hombres adultos (a partir de los 19 años)
Vacunas	<p>Bebés y niños pequeños</p> <ul style="list-style-type: none"> Hepatitis B: Dosis 1 antes de salir del hospital, dosis 2 entre los 1 y 2 meses, dosis 3 entre los 6 y 18 meses Rotavirus: 1 dosis a los 2, 4 y 6 meses. Difteria, tétanos, pertusis (tosferina) (DTaP): 1 dosis a los 2, 4, 6 y 18 meses; Tdap entre los 11 y 12 años; refuerzo de Td cada 10 años Haemophilus Influenza tipo B (Hib): 1 dosis a los 2, 4 y 6 meses, luego 1 dosis entre los 12 y 18 meses. Neumococo (PCV): 1 dosis a los 2, 4 y 6 meses, luego entre los 12 y 15 meses. Poliomielitis: 1 dosis a los 2 y 4 meses, entre los 16 y 18 meses, luego una cuarta dosis entre los 4 y 6 años Influenza (vacuna contra la gripe): Anualmente, a partir de los 6 meses Sarampión, paperas y rubéola (MMR): 1 dosis entre los 12 y 15 meses, segunda dosis entre los 4 y 6 años Varicela: 1 dosis entre los 12 y 15 meses, segunda dosis entre los 4 y 6 años Hepatitis A (HepA): 2 dosis entre los 12 y 23 meses, con un intervalo de, al menos, 6 meses <p>Adolescentes</p> <ul style="list-style-type: none"> Meningococo (MCV4): 1 dosis entre los 11 y 12 años y la siguiente a los 16 años VPH: 2 dosis a lo largo de un período de 24 semanas, a partir de los 11 años, en niños y niñas 	<ul style="list-style-type: none"> Influenza (vacuna contra la gripe): Anualmente Tétanos-difteria (TD): Cada 10 años Meningococo: 1 dosis, para personas de alto riesgo** Neumococo: 1 dosis, a partir de los 65 años Sarampión, paperas y rubéola (MMR): 1 dosis, si no hay evidencia de vacunación o inmunización Hepatitis A (HepA): 2 dosis, para personas de alto riesgo** Hepatitis B (HepB): 3 dosis, para personas de alto riesgo** VPH: 3 dosis, hasta los 26 años Herpes zóster (culebrilla): A partir de los 50 años (2 dosis, con un intervalo de, al menos, 8 semanas) Varicela: 2 dosis, si no hay evidencia de vacunación o inmunización 	<ul style="list-style-type: none"> Influenza (vacuna contra la gripe): Anualmente Tétanos-difteria (TD): Cada 10 años Meningococo: 1 dosis, para personas de alto riesgo Neumococo: 1 dosis, a partir de los 65 años Sarampión, paperas y rubéola (MMR): 1 dosis, si no hay evidencia de vacunación o inmunización Hepatitis A (HepA): 2 dosis, para personas de alto riesgo** Hepatitis B (HepB): 3 dosis, para personas de alto riesgo** Herpes zóster (culebrilla): A partir de los 60 años Varicela: 2 dosis, si no hay evidencia de vacunación o inmunización

	Bebés, niños y adolescentes (0-18 años)	Mujeres adultas (a partir de los 19 años)	Hombres adultos (a partir de los 19 años)
Exámenes y pruebas de detección	<ul style="list-style-type: none"> Examen físico (altura, peso, presión arterial, índice de masa corporal [IMC], anemia, exámenes metabólicos) evaluación del desarrollo Evaluación conductual Pruebas de nivel de plomo (a los 12 y 24 meses) Pruebas de detección de la vista y la audición Prueba de TB Papanicolau, clamidia, VIH, infecciones de transmisión sexual (ITS) para los adolescentes sexualmente activos Primer examen preventivo dental al año y luego cada 6 meses 	<ul style="list-style-type: none"> Examen físico, cada año Altura, peso e IMC Presión arterial: Cada visita Prueba de detección de colesterol: Cada 5 años Clamidia e ITS para las mujeres sexualmente activas antes de los 25 años y otras mujeres asintomáticas con mayor riesgo de infección Mamografía: Cada 2 años hasta los 74 años Papanicolau cada 3 años entre los 21 y 61 años o Papanicolau con prueba de VPH cada 5 años entre los 30 y 65 años Densitometría ósea para detectar osteoporosis: A partir de los 65 años y mujeres a partir de los 60 años con mayor riesgo de fracturas osteoporóticas Examen de detección de cáncer colorrectal: Cada 5-10 años según las recomendaciones del proveedor Prueba de detección de glaucoma: Cada 2 años, con un oftalmólogo u optometrista Examen preventivo y asesoramiento sobre tabaquismo 	<ul style="list-style-type: none"> Examen físico, cada año Altura, peso e IMC Presión arterial: Cada visita Prueba de detección de colesterol: Cada 5 años Examen de detección de cáncer colorrectal: Cada 1, 5 o 10 años según un examen de detección previo y las recomendaciones del proveedor Examen preventivo y asesoramiento sobre tabaquismo Examen de detección de aneurisma de aorta abdominal (AAA): una vez para los hombres entre los 65 y 75 años con antecedentes de tabaquismo

* No se garantiza la cobertura del beneficio

** Hable con su proveedor médico sobre sus factores de riesgo

¹Clamidia, VIH y otras infecciones de transmisión sexual (ITS) para los adolescentes sexualmente activos

Examen médico anual

El objetivo básico de un examen médico anual es la prevención. También identifica factores de riesgo de enfermedades frecuentes y detecta afecciones sin síntomas visibles. Su examen anual debería incluir un chequeo de su presión arterial, su colesterol y sus niveles de azúcar en la sangre (diabetes). Su médico también le brindará educación sobre un estilo de vida saludable. Esta podría incluir asesoramiento sobre nutrición y ejercicio y recomendaciones de exámenes de salud.

Tiempos de espera para las citas

Cuando llame para concertar una cita, es probable que tenga los siguientes tiempos de espera. La rapidez para concertar una cita depende de su necesidad de ver al proveedor. Trate de aceptar la cita más cercana que le ofrezcan. De no ser así, podría tener que esperar más tiempo que lo habitual para la próxima cita disponible.

Tipos de citas médicas	Tiempo
Atención después de las horas de oficina (servicios de emergencia)	<ul style="list-style-type: none"> Inmediatamente las 24 horas del día, los 7 días de la semana
Cuidado urgente	<ul style="list-style-type: none"> Dentro de las 48 horas
Atención primaria de rutina	<ul style="list-style-type: none"> Dentro de los 30 días hábiles de la solicitud
Cita para atención médica preventiva	<ul style="list-style-type: none"> Dentro de los 30 días hábiles de la solicitud
Atención sintomática que no sea urgente	<ul style="list-style-type: none"> Dentro de los 7 días hábiles de la solicitud
Cuidado especializado	<ul style="list-style-type: none"> Dentro de las 6 semanas después de la solicitud
Atención especializada aguda	<ul style="list-style-type: none"> Dentro de los 5 días hábiles de la solicitud
Salud conductual*	<ul style="list-style-type: none"> Inmediatamente para una emergencia que pone su vida en riesgo
	<ul style="list-style-type: none"> Atención de rutina dentro de los 10 días hábiles de la solicitud
	<ul style="list-style-type: none"> Caso de emergencia sin riesgo de vida dentro de las 6 horas de realizada la solicitud
	<ul style="list-style-type: none"> Atención urgente dentro de las 48 horas de realizada la solicitud

* La salud conductual se limita a los servicios cubiertos

Tipos de citas de cuidados dentales	Tiempo
Servicios dentales de emergencia	<ul style="list-style-type: none"> Inmediatamente las 24 horas del día, los 7 días de la semana
Cuidado urgente	<ul style="list-style-type: none"> Dentro de las 48 horas
Atención médica rutinaria	<ul style="list-style-type: none"> Dentro de los 21 días hábiles de la solicitud
Atención médica preventiva	<ul style="list-style-type: none"> Dentro de las 6 semanas después de la solicitud
Cita inicial	<ul style="list-style-type: none"> Dentro de las 8 semanas después de la solicitud

Antes de su consulta:

1. Si necesita un intérprete, informe al consultorio del proveedor al menos 3 días antes de la cita.
2. Anote sus principales inquietudes y lleve la nota con usted.
3. Lleve una lista de sus medicamentos (recetados, de venta libre, vitaminas).
4. Asegúrese de asistir a la cita. Si no es posible, llame al consultorio de su proveedor para informarles y reprogramar la cita.

En la cita:

1. Llegue al consultorio de su proveedor 15 minutos antes. Puede necesitar llenar formularios.
2. Asegúrese de presentar su tarjeta de identificación de Molina y cualquier otra tarjeta del seguro e infórmeles cualquier cambio en su dirección o teléfono.

MolinaMarketplace.com

3. Si su proveedor está demorado, sea paciente.
4. Comuníquese a su proveedor sus inquietudes y síntomas lo mejor posible.
5. Pregúntele a su proveedor qué puede hacer con respecto a sus inquietudes.
6. Pregúntele a su proveedor sobre las opciones de tratamiento.
7. Asegúrese de que su proveedor responda todas sus preguntas antes de marcharse.
8. Es posible que su proveedor lo envíe a un especialista o a otro proveedor de atención médica. Pregunte si usted tendrá que concertar la cita. Pídale su número de teléfono.

Dejar de fumar

¿Por qué debería dejar de fumar?

- El tabaquismo causa cáncer de pulmón, de boca y de garganta
- El tabaquismo causa enfermedad cardíaca
- El tabaquismo causa enfisema o enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC)
- El tabaquismo causa riesgo de accidente cerebrovascular
- El tabaquismo causa mala circulación
- El tabaquismo causa complicaciones de la diabetes

¿Cómo puede dejar de fumar?

- Fije una fecha para dejar de fumar y cúmplala
- Deseche los ceniceros, los cigarrillos y los encendedores
- Limpie su casa y automóvil para quitar el olor a humo
- Permanezca en lugares libres de humo
- Informe a su familia y a sus amigos para que puedan apoyarlo
- Encuentre formas para reducir el estrés
- Pregúntale a su proveedor sobre los medicamentos para ayudarlo a dejar de fumar

¿Está preparado para dejar de fumar?

¡Estamos aquí para ayudarlo! Molina Healthcare tiene un Programa para dejar de fumar. Este programa no tiene costo para los miembros.

El programa incluye lo siguiente:

- Asesoría personalizada
- Materiales de educación de la salud
- Terapia de reemplazo de la nicotina, si usted cumple con los requisitos y su proveedor decide que es conveniente para usted

MolinaMarketplace.com

¿Cómo inscribirse en nuestro Programa para dejar de fumar?

Llame a la línea para dejar de fumar de Michigan al 800-QUIT-NOW (800-784-8669) para obtener más información.

¿Qué otros recursos existen para ayudarlo a dejar de fumar?

- Smokefree.gov – www.smokefree.gov
- Sociedad Americana Contra el Cáncer – www.cancer.org
- Línea para dejar de fumar del Instituto Nacional del Cáncer: (877) 448-7848

Cuando deja de fumar, reduce ampliamente su riesgo de tener enfermedades relacionadas con el tabaquismo.

Si está embarazada, el tabaquismo puede causarles daño a usted y a su bebé. Llame al Departamento de Educación para la Salud hoy mismo para conocer nuestro Programa para dejar de fumar.



Esta página está intencionalmente en blanco.

MolinaMarketplace.com



Your Extended Family

Non-Discrimination Notification
Molina Healthcare of Michigan, Inc.
Molina Marketplace

Molina Healthcare of Michigan, Inc. (Molina) complies with all Federal civil rights laws that relate to healthcare services. Molina offers healthcare services to all members without regard to race, color, national origin, age, disability, or sex. Molina does not exclude people or treat them differently because of race, color, national origin, age, disability, or sex. This includes gender identity, pregnancy and sex stereotyping.

To help you talk with us, Molina provides services free of charge:

- Aids and services to people with disabilities
 - Skilled sign language interpreters
 - Written material in other formats (large print, audio, accessible electronic formats, Braille)
- Language services to people who speak another language or have limited English skills
 - Skilled interpreters
 - Written material translated in your language
 - Material that is simply written in plain language

If you need these services, contact Molina Member Services at (888) 560-4087.

If you think that Molina failed to provide these services or treated you differently based on your race, color, national origin, age, disability, or sex, you can file a complaint. You can file a complaint in person, by mail, fax, or email. If you need help writing your complaint, we will help you. Call our Civil Rights Coordinator at (866) 606-3889, or TTY, 711. Mail your complaint to:

Civil Rights Coordinator
200 Oceangate
Long Beach, CA 90802

You can also email your complaint to civil.rights@molinahealthcare.com. Or, fax your complaint to (248) 925-1799.

You can also file a civil rights complaint with the U.S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights. Complaint forms are available at <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>. You can mail it to:

U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201

You can also send it to a website through the Office for Civil Rights Complaint Portal, available at <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>.

If you need help, call 1-800-368-1019; TTY 800-537-7697.



300 11th Ave E
Sartell, MN 56377



¿Preguntas sobre su salud?

Llame a nuestra Línea de Consejos de Enfermeras las 24 horas al 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**.

[MolinaMarketplace.com](https://www.MolinaMarketplace.com)

