

Otoño de 2014 Boletín de Salud y Familia



Dónde encontrar respuestas acerca de los beneficios de medicamentos

Molina quiere que usted hable con su proveedor sobre los medicamentos que necesita. Si quiere conocer más acerca de sus beneficios de medicamentos o nuestro proceso de farmacia, llame al Departamento de Servicios para Miembros. También puede visitar nuestra página web en www.MolinaHealthcare.com. En la página web puede encontrar:

- Una lista de los medicamentos genéricos y de marca registrada que cubrimos y no cubrimos (formulario de medicamentos);
- Límites sobre los medicamentos cubiertos;
- Los cambios y actualizaciones a la lista de medicamentos hechos durante el año;
- El proceso para pedir aprobación especial para medicamentos que no están en la lista;
- El proceso para cambiar un medicamento a uno genérico;
- El proceso para el uso de diferentes medicamentos que tienen los mismos efectos, como un medicamento de marca o genérico;
- Las reglas para probar ciertos medicamentos antes de que cubramos otro medicamento para la misma condición;
- Cómo su proveedor puede pedirnos aprobación para determinados medicamentos;
- Cómo su proveedor puede pedir la cantidad de medicamento que usted necesita;
- La información necesaria de su proveedor para obtener una autorización para algunos de sus medicamentos;
- La guía para sus beneficios de farmacia.

En esta edición

Dónde encontrar respuestas acerca de los beneficios de medicamentos	1
Cómo prevenir la gripe: los buenos hábitos de la salud pueden combatir a los gérmenes.....	2
El fraude, despilfarro y abuso médico	2
Mejorando servicios para los miembros de Molina Healthcare.....	3
¡Ya disponible para los miembros de Molina Medicaid!	3
Tome sus medicamentos.....	4
Las clínicas dentales están abiertas cuando usted las necesita	4
Su derecho a apelar una denegación	4
Quejas y apelaciones	5
¿Necesita un médico?.....	5

Todos los boletines están disponibles en, www.MolinaHealthcare.com.

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

Molina Healthcare services are funded in part under contract with the State of New Mexico.

Los servicios de Molina Healthcare están financiados en parte bajo contrato con el estado de Nuevo México.

MolinaHealthcare.com



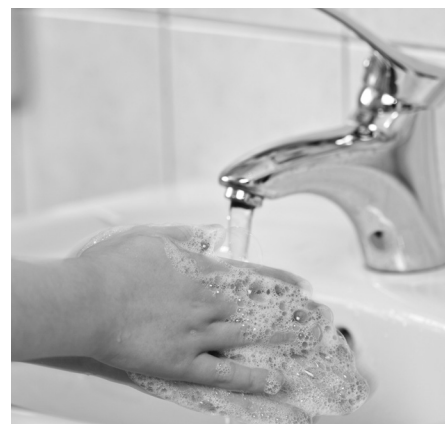
Estás en familia.

Cómo prevenir la gripe: los buenos hábitos para la salud pueden combatir a los gérmenes

La mejor manera para prevenir la gripe estacional es obteniendo la vacuna antigripal cada año. Como miembro de Molina Healthcare, usted puede recibir su vacuna contra el gripe estacional gratuitamente. Muchas farmacias ofrecen la vacuna antigripal a los miembros adultos. También puede hablar con su proveedor.

La temporada de la gripe comúnmente empieza en octubre. Observe buenos hábitos saludables. Esto puede ayudar a parar la propagación de los gérmenes y prevenir enfermedades como la gripe.

1. Evite el contacto de cerca con otras personas que están enfermas.
2. Quédese en casa cuando esté enfermo.
3. Cúbrase la boca y nariz con un pañuelo cuando tosa o estornude.
4. Lávese las manos con frecuencia usando agua y jabón.
5. Evite tocarse los ojos, nariz o boca.
6. Observe otros buenos hábitos saludables.



El fraude, despilfarro y abuso médico

Los costos de atención médica aumentan cada año. El fraude, despilfarro y abuso médico son la causa de algunos de estos costos. Aproximadamente de 3 a 10 % de los costos de atención médica del país son debidos al fraude, despilfarro y abuso. Esto puede ser de \$ 81 a \$270 billones. Los altos costos de la atención médica causan dificultades para financiar programas, como Medicaid.

El fraude, despilfarro y abuso también pueden afectar la calidad de atención médica. Molina Healthcare se preocupa por todo esto. Molina quiere asegurarse de que todos sus miembros reciban atención médica de calidad.

Molina tiene una Unidad de Investigación Especial. Le llamamos la "SIU". La SIU tiene cuatro metas principales. Las metas son detectar, prevenir, investigar y reportar el fraude, despilfarro o abuso.

¿Cree usted que no recibió los servicios para algo que Molina pagó? ¿Cree usted que ha sido víctima de fraude, despilfarro y abuso? ¿Usted conoce a una persona que está cometiendo fraude médico? Usted puede ayudarle a Molina cuando le informa sobre sus preocupaciones.

Usted puede reportar un fraude, despilfarro y abuso por medio de la línea telefónica AlertLine de Molina. Usted puede llamar a AlertLine, las 24 horas del día, los siete días de la semana. Llame gratuitamente a AlertLine al (866) 606-3889. También puede reportar una preocupación por medio de la página web de AlertLine. Encuentre la página web en <https://MolinaHealthcare.AlertLine.com>.

¡Con su ayuda, Molina puede parar el fraude, despilfarro y abuso médico!

MolinaHealthcare.com

Mejorando servicios para los miembros de Molina Healthcare

La calidad de la atención que usted recibe es importante para nosotros.

Molina quiere que usted y su familia reciban la atención médica que necesitan. Contamos con un **Programa de Mejoramiento de Calidad** (QI, por sus siglas en inglés) para evaluar la calidad de nuestros esfuerzos. Cada año, fijamos metas para mejorar la atención y los servicios que reciben nuestros miembros. Revisamos si nuestros miembros están recibiendo los exámenes y pruebas que necesitan. También determinamos si usted está contento con su atención médica y con su proveedor. Escuchamos lo que ustedes opinan y cómo podemos mejorar.

Puede encontrar información acerca de las metas, el progreso y los resultados de nuestro **Programa de QI** en nuestra página web. Por favor visite nuestra página en <http://www.molinahealthcare.com>.

¿Qué servicios ofrece el programa de QI de Molina?

El **Programa de QI** de Molina ofrece consejos y programas para ayudarle a mantenerse saludable. Incluye varios temas como:

- Programas para la presión arterial alta, asma, EPOC, enfermedades del corazón, diabetes y para perder peso;
- Opciones saludables si usted está embarazada;
- Ayuda para dejar de fumar.

El programa QI de Molina:

1. Lo mantiene al tanto. Le enviamos:
 - Boletines informativos con consejos de la salud;
 - Recordatorios para evaluaciones y exámenes que usted necesita.
2. Toma medidas para mantenerlo seguro y saludable. Ofrecemos:
 - **Un Programa de Seguridad para el Paciente** - le indica cómo mantenerse seguro mientras recibe atención médica;
 - **Guías preventivas de la salud** - le informa cuándo debería consultar con su proveedor. Usted aprenderá cuáles pruebas, exámenes o vacunas usted necesita. También aprenderá cuándo debe recibirlos.
3. Se asegura que usted está seguro cuando recibe atención. Revisamos:
 - La seguridad del consultorio de su proveedor;
 - Los informes de seguridad de los hospitales, centros de enfermería especializada y centros de cirugía.

Usted puede comparar los hospitales y otros centros médicos visitando las siguientes páginas del web:

Leapfrog Group (<http://www.leapfroggroup.org/>)

The Joint Commission (<http://www.qualitycheck.org/consumer/searchQCR.aspx>)

Para solicitar una copia de nuestros resultados del Programa de QI, llame al Departamento de Servicios para Miembros de Molina Healthcare. El número de teléfono se encuentra al reverso de su tarjeta de identificación.

¡Ya disponible para los miembros de Molina Medicaid!

¡Consejos para obtener el mejor provecho de SU consulta con el proveedor!

Una consulta con su proveedor es una oportunidad para trabajar en conjunto con su proveedor para el bien de su salud.

- Conozca los plazos de espera para programar una cita;
- Aprenda los consejos para estar preparado para su cita.

Por favor visite el Portal del Miembro para obtener más información en www.MyMolina.com.



MolinaHealthcare.com

Tome sus medicamentos

Es posible que su proveedor le recete una, dos o diez pastillas para tomar cada día. Alguna vez ha considerado, "¿por qué estoy tomando esto?" Usted no es la única persona. Muchas enfermedades crónicas (como los niveles altos de azúcar en la sangre y la presión arterial alta) requieren que usted tome muchas pastillas cada día. Si usted se toma las pastillas tal como se lo indica su proveedor, usted estará mejor de salud y estará menos enfermo. Es posible que a veces no sienta una gran diferencia cuando se toma sus pastillas, pero aún están funcionando y lo protegen.

Siempre tómese sus medicamentos conforme se los receta su proveedor.

Es útil entender cómo sus pastillas ayudan con su salud. Si usted entiende la razón por qué toma un medicamento, es más probable que usted lo tome como se lo recetan. Hable con su proveedor o farmacéutico para que le expliquen cómo sus pastillas funcionan para ayudarle a mantenerse saludable.



Las clínicas dentales están abiertas cuando usted las necesita

Los miembros de Molina Healthcare of New Mexico, Inc. (Molina Healthcare) Centennial Care cuentan con maravillosos beneficios dentales. Algunas de las clínicas dentales están abiertas después de las horas de consulta entre semana. Algunas de las clínicas dentales también están abiertas durante el fin de semana. Los miembros no tienen que ir a la sala de emergencias para recibir cuidado dental urgente. Queremos que primero solicite cuidado dental a través de los proveedores dentales contratados.

Para obtener una lista de las clínicas dentales que están abiertas después de las horas de consulta y durante el fin de semana, por favor visite www.MolinaHealthcare.com. También puede comunicarse con el Departamento de Servicios para Miembros para encontrar una clínica dental cerca de usted.

Su derecho a apelar una denegación

¿Qué es una denegación?

Una denegación significa que Molina Healthcare le ha informado a un proveedor y a usted que algún servicio o factura no se pagará. Si nosotros denegamos su servicio o reclamo, usted tiene derecho a preguntar la razón por la cual los servicios o las facturas se han denegado. Usted tiene derecho a solicitar una apelación.

Si nosotros denegamos su servicio o reclamo, usted recibirá una carta de parte de Molina Healthcare para informarle sobre nuestra decisión. Esta carta le informará sobre su derecho a presentar una apelación. Usted puede leer acerca de estos derechos en su Manual del miembro. Puede conocer cómo presentar una apelación en nuestra página web, **www.MolinaHealthcare.com**. El Departamento de Servicios para Miembros también le puede ayudar a presentar una apelación.

Si usted no está satisfecho con el resultado de su apelación, puede pedir una revisión independiente. Esto significa que proveedores externos a Molina Healthcare revisarán todos los hechos de su caso y tomarán una decisión. Nosotros aceptaremos esa decisión.

¿Le gustaría pedir la revisión de una apelación? Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros y pida ayuda para presentar esta solicitud.

MolinaHealthcare.com

Quejas y apelaciones

¿Tiene usted problemas con su atención médica o nuestros servicios? De ser así, usted tiene derecho a presentar un reclamo (queja) o apelación.

Puede presentar una queja acerca de:

- el cuidado que recibe un miembro de su proveedor u hospital;
- el tiempo necesario para obtener una cita o consultar con un proveedor;
- la disponibilidad de proveedores en su área.

Usted puede presentar una apelación cuando no está de acuerdo con la decisión de Molina Healthcare acerca de:

- parar, cambiar, suspender, reducir o denegar un servicio;
- la denegación de un pago por servicios y asignándole a usted la responsabilidad de pagar.

Usted puede solicitar una apelación acelerada si la decisión podría presentar una amenaza a su vida o salud. También puede pedir una Audiencia Imparcial por medio de la Agencia de Audiencias del Departamento de Servicios Humanos de Nuevo México. Puede pedir una audiencia a: PO Box 2348, Santa Fe, NM 87504-2348. También puede presentar su petición por teléfono. El número de teléfono local es (505) 476-6213, opción 6, y el número de teléfono gratuito es: (800) 432-6217, opción 6.

Visite nuestra página web, www.MolinaHealthcare.com, o consulte su Manual del miembro para leer acerca de:

- quejas, apelaciones o el proceso y derecho a una audiencia imparcial;
- quejas, apelaciones y los plazos de una audiencia imparcial;
- quién puede presentar una queja o apelación.

¿Necesita un médico?

¿Necesita programar una consulta médica? Puede hacerlo fácilmente en Lovelace. Los miembros de Molina Healthcare pueden programar citas con el médico para el mismo día o el día siguiente.

Comuníquese con Lovelace hoy mismo al (505) 727-2727. Un miembro del equipo especial de *Lovelace Care Concierge* le ayudará a programar una cita con un médico de Lovelace. Están disponibles cada día de 7:00 a. m. a 5:00 p. m.

También puede hacer una cita en línea. Visite www.lovelace.com/findadoctor. Llene el formulario en línea y un miembro del equipo de cuidados de Lovelace le llamará dentro de 24 horas.

Lovelace cuenta con muchos médicos para cumplir con sus necesidades médicas y las de su familia. Tenemos varias oficinas en Albuquerque y Roswell.



MolinaHealthcare.com



QI Department
8801 Horizon Blvd NE
Albuquerque, NM 87113



¿Tiene preguntas acerca de su salud?

¡Llame a nuestra Línea de
Consejos de Enfermeras!

Inglés: (888) 275-8750
Español: (866) 648-3537

¡ABIERTA LAS 24 HORAS!

¡Su salud es nuestra prioridad!

Personas con impedimentos auditivos,
favor de llamar al servicio TTY
(inglés y español): 711.

MolinaHealthcare.com



Estás en familia.

38185DM0914