



QI Department
P.O. Box 3887
Albuquerque, NM 87190



¿Tiene preguntas acerca de su salud?

¡Llame a nuestra Línea de Consejos de Enfermeras las 24 horas al día!

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

¡ABIERTA LAS 24 HORAS!

¡Su salud es nuestra prioridad!

Los usuarios de TTY deben marcar al 711.

MolinaHealthcare.com



Estás en familia.

3859964DM0416

Primavera 2016 Boletín de salud y bienestar



Conozca lo que Molina le ofrece en línea

¿Ha ingresado recientemente a la página web de Molina? Tiene muchos recursos disponibles para ayudarle a conocer cómo funciona Molina. Uno de estos excelentes recursos es la *Guía sobre cómo obtener atención médica de calidad*.

Puede encontrar la Guía en la página web, bajo la sección del Programa de Mejoramiento de Calidad. Ingrese a:

<http://tinyurl.com/MHNMQualityGuide>.

Esta *Guía* le ayudará a conocer los programas y servicios que les ofrecemos a nuestros miembros. Puede leer información sobre nuestro:

- **Programa de Mejoramiento de Calidad.** Siempre buscamos nuevas maneras de mejorar el cuidado que usted recibe. Puede leer sobre el progreso que realizamos cada año.
- **Programa de Administración de Casos.** Estamos disponibles para ofrecerle ayuda adicional si padece una condición médica continua y complicada.
- **Programa de Administración de la Salud.** Ofrecemos consejos sobre cómo mantenerse saludable si padece una condición crónica.

En esta edición

Conozca lo que Molina le ofrece en línea 1-3

¡Reciba atención médica en línea con i-Visit! 4

Recordatorios importantes 5

Chequeo médico anual 6

¿Está tomando algún medicamento? 6

Hepatitis C (HCV) 7

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

Para obtener esta información en su idioma preferido o en formatos accesibles, por favor comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros. El número de teléfono 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.

Estos servicios están financiados en parte con el estado de Nuevo México.

Los servicios están financiados en parte con el estado de Nuevo México.

MolinaHealthcare.com



Estás en familia.

Esta *Guía* incluye información sobre cómo nosotros:

- protegemos su privacidad;
- colaboramos con nuestros proveedores para asegurar que usted recibe atención médica adecuada;
- tomamos decisiones acerca de su atención médica;
- evaluamos nuevos servicios para proporcionarlos como parte de los beneficios que cubrimos;
- le ayudamos durante una emergencia para que obtenga atención médica después de las horas de consulta;
- le ayudamos a obtener respuestas a las preguntas que tiene sobre el beneficio de medicamentos;
- le damos información acerca de los servicios que ofrecemos para problemas de salud conductual;
- le informamos sobre sus derechos y responsabilidades cuando se inscribe en uno de nuestros planes de salud;
- le ofrecemos consejos sobre cómo obtener una segunda opinión acerca de su atención médica con otro proveedor;
- le enseñamos cómo obtener cuidado fuera de la red;
- le permitimos presentar una queja si tiene problemas con su atención médica o los servicios de Molina;
- le permitimos apelar un servicio o reclamo denegado cuando no se ha pagado;
- le informamos cómo encontrar información en el directorio de proveedores acerca de nuestros proveedores;
- le ayudamos a aprender cómo llenar una directiva anticipada para ayudarle a tomar decisiones sobre su propio cuidado;
- evaluamos nuevas investigaciones para determinar si los nuevos servicios han demostrado ser seguros;
- ofrecemos servicios TTY / TDD para nuestros miembros que necesitan ayuda con audición o habla;
- ofrecemos servicios de interpretación para miembros que los necesiten;
- clases educativas de salud o programas disponibles;
- le informamos cómo acceder a herramientas en línea, como:
 - valoración de salud;
 - autogestión;
 - solicitar tarjetas de identificación;
 - comunicarse por correo electrónico con el Departamento de Servicios para Miembros y la Línea de Consejos de Enfermeras.



MolinaHealthcare.com

Esta *Guía* contiene una lista de control con las herramientas que puede encontrar en la página web. Estas herramientas incluyen:

- Una lista de los proveedores y hospitales contratados con Molina. Los datos incluyen:
 - los nombres, direcciones y números de teléfono de proveedores;
 - el estado de certificación de un proveedor con el Consejo Médico;
 - las horas de consulta de todos los centros;
 - los proveedores que están aceptando nuevos pacientes;
 - los idiomas que habla el proveedor o su personal;
 - la información de hospitales incluyendo el nombre, dirección y estado de acreditación.
- Detalles acerca de los beneficios y servicios que se incluyen y excluyen en su cobertura.
- Los copagos y otros cobros que debe pagar (cuando es pertinente).
- Qué hacer si usted recibe una factura por un reclamo.
- FAQs (las preguntas más frecuentes y sus respuestas).
- Otros procedimientos de farmacia, como:
 - los medicamentos no cubiertos;
 - los límites y cuotas de medicamentos;
 - el procedimiento para solicitar una excepción para los medicamentos no incluidos en el formulario;
 - el procedimiento para: sustituir un medicamento genérico, hacer un intercambio terapéutico (el uso de medicamentos diferentes que tienen los mismos efectos) y los protocolos para la terapia escalonada (el uso de determinados medicamentos primero antes de cubrir otro medicamento para la misma condición).
- Cómo comunicarse con el personal del Departamento de Administración de Utilización (UM, por sus siglas en inglés) para problemas o preguntas relacionadas a utilización.
- Afirmación de UM acerca de incentivos.
- Guías preventivas de salud y calendarios de vacunación.
- Sus derechos y responsabilidades, y la privacidad de su información.

Puede imprimir la *Guía* y cualquier otra información que necesite de nuestra página web. Asimismo, puede comunicarse con el Departamento de Servicios para Miembros para pedir que se le envíe por correo una copia impresa de la información. El número de teléfono se encuentra al reverso de su tarjeta de identificación del miembro.

MolinaHealthcare.com

¡Reciba atención médica en línea con i-Visit!

¡Los miembros de Molina Healthcare of New Mexico, Inc. (Molina Healthcare) Centennial Care ahora pueden recibir cuidado para la salud conductual y atención urgente en línea con i-Visit!

¿Cuáles son los beneficios ofrecidos?

Con Telehealth usted puede:

- encontrar proveedores fácilmente;
- obtener más información sobre proveedores antes de elegir uno;
- programar citas en línea;
- citarse con su proveedor por medio de una computadora o teléfono inteligente.



¿Es difícil usar Telehealth?

Necesita un teléfono inteligente o una computadora con acceso a internet de banda ancha. Si usted usa una computadora, necesitará una cámara de web, micrófono y bocina. La mayoría de las computadoras portátiles las tienen.

¿Cómo puedo empezar?

¡Siga estos cuatro pasos fáciles para empezar hoy mismo!

1. Ingrese en www.mdlive.com/molinahealth
2. Seleccione la sección "Activate" (activar) para inscribirse como miembro.
3. Inicie una sesión.
 - a. Pulse "Talk to A Doctor" (hable con un médico) si necesita atención para alguno de los siguientes:
 - resfriado o gripa
 - tos, fiebre
 - dolor de oído
 - dolor de garganta
 - infección de la vejiga
 - infección de seno nasal
 - sarpullido o tiña
 - conjuntivitis, ojos irritados y dolorosos
 - b. Pulse "Talk to a Therapist" (hable con un terapeuta) si usted necesita ayuda con alguna problema emocional o conductual.
4. Programe una cita. Si su cita es para una hora más tarde u otro día, recibirá un correo electrónico para confirmar la cita.

¿Tiene preguntas?

Por favor, comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros de Molina Healthcare al (505) 342-4681 o (800) 580-2811.

MolinaHealthcare.com

Recordatorios importantes

¿Está embarazada o tiene planes de embarazarse? Molina Healthcare of New Mexico, Inc. (Molina Healthcare) quiere que usted y su bebé estén sanos. También queremos que disfrute su embarazo.

- ✓ **Consulte con su obstetra (OB) en cuanto sospeche que está embarazada.** Entre más pronto empiece su cuidado prenatal, mejor.
- ✓ **Acuda a todas sus citas prenatales programadas con su proveedor.** Estas son importantes para mantenerse usted y a su bebé saludables.
- ✓ **Después de dar a luz a su bebé, reciba su chequeo médico de posparto dentro de tres (3) a ocho (8) semanas.** Esta cita asegurará que usted esté sanando bien.
- ✓ **Hágale preguntas a su proveedor.** A veces, estar embarazada y tener un recién nacido puede ser estresante, especialmente si no sabe que esperar. No tenga miedo de hacer preguntas. Su proveedor está para ayudarla.



Molina Healthcare cuenta con programas para todas las madres, ya sea si es su primer o tercer bebé.

- ✓ ***motherhood matters***® le brindará educación sobre la atención médica del embarazo y consejos de seguridad sobre la silla infantil para el auto. Después de terminar el programa, usted recibirá **GRATIS** una silla infantil para el auto.
- ✓ Después de dar a luz a su bebé y de recibir su chequeo médico de posparto dentro de tres (3) a ocho (8) semanas, usted podrá recibir **GRATIS** un asiento elevado infantil para el auto.
- ✓ **1-2-3 Magia de crianza** es un programa de crianza para los padres con consejos útiles y boletines.

Si quiere inscribirse en alguno de estos programas o si tiene cualquier pregunta, llame gratuitamente a la **Línea Directa para el Mejoramiento de la Salud al (800) 377-9594 extensión 182618.**

*Las sillas solamente son para los miembros de Molina Healthcare Centennial Care.

MolinaHealthcare.com

Chequeo médico anual

Consulte a su proveedor para recibir un chequeo médico anual. Es importante hablar sobre las pruebas de detección que necesita y cuándo las debería recibir. Visite a su proveedor aun cuando se sienta bien.

¿Por qué son las pruebas de detección importantes?

Las pruebas de detección pueden ayudar a prevenir ciertas enfermedades. También pueden ayudar a encontrar problemas de salud a tiempo, cuando son más fáciles de tratar. Si tiene un problema de salud, su proveedor puede ayudarle a controlarlo.

La edad, salud, antecedentes familiares y otros factores influyen en qué tan seguido necesita visitar a su proveedor. Las consultas preventivas periódicas con su proveedor pueden ayudarle a mantenerse sano.



¿Está tomando algún medicamento?

Asegúrese de mantener una lista de todos sus medicamentos recetados y los medicamentos de venta libre. Repase su lista con su proveedor por lo menos una vez al año. Lleve sus medicamentos actuales a todas las citas con sus proveedores. Esto le ayudará a garantizar que usted:

- tome todos los medicamentos que necesita;
- deje de tomar los medicamentos que ya no necesita;
- tome medicamentos que sean seguros de tomar al mismo tiempo.

MolinaHealthcare.com

Hepatitis C (HCV)

¿Qué es la Hepatitis C?

La hepatitis C es un virus. Éste infecta el hígado. No existe una vacuna para prevenir la hepatitis C.

¿Cómo se propaga la hepatitis C?

Una persona infectada con hepatitis C contagia a otra persona cuando tiene contacto con la sangre. Esto puede ocurrir si:

- comparte agujas, jeringas u otros suministros empleados para inyectar drogas;
- recibe servicios en un salón para tatuajes o un estudio de perforaciones que no está autorizado;
- se pincha accidentalmente en un ambiente clínico;
- si su madre ya tenía hepatitis C cuando usted nació.

¿Quiénes están en riesgo?

- Las personas nacidas entre 1945 y 1965.
- Las personas que comparten agujas con personas que tienen hepatitis C (para inyectarse drogas).
- Las personas que recibieron transfusiones de sangre o un trasplante de órgano antes de 1992.
- El personal de atención médica lesionada por agujas.
- Las personas que reciben tatuajes o perforaciones con herramientas que no están limpias.
- Los bebés nacidos a madres que ya tienen la hepatitis C.
- Las personas infectadas con el VIH.

El virus de la hepatitis C **no se propaga** cuando comparte utensilios de comer, por medio de la leche materna, abrazos, besos, contacto de manos, tos o estornudos. Tampoco se propaga por la comida o agua.

Puede tomar medicamento para ayudar a **tratar** la hepatitis C. Hable con su proveedor para determinar qué tipo de medicamento es adecuado para usted.

Si usted está en riesgo, hable con su proveedor para recibir una prueba.



MolinaHealthcare.com