

# Primavera 2018 Boletín informativo sobre salud y bienestar



## Vea lo que Molina le ofrece en línea

¿Ha iniciado sesión en la página web de Molina últimamente? Tiene muchos recursos para ayudarlo a conocer más sobre el modo en que funciona Molina. Uno de estos grandes recursos es nuestra Guía sobre cómo obtener atención médica de calidad. Busque la Guía en la sección del Programa de mejoramiento de calidad de la página web. Visite <http://tinyurl.com/MHSCQualityGuide>.

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

- **Programa de Mejoramiento de Calidad.** Siempre buscamos maneras de mejorar la atención que recibe. Puede leer sobre el avance que realizamos cada año.
- **Programa de Administración de Casos.** Brindamos información sobre cómo usted o su cuidador pueden recibir ayuda adicional si tiene una afección de salud continua y compleja.
- **Programa de Administración de la Salud.** Brindamos consejos sobre cómo mantenerse saludable si tiene una afección crónica.

Todos los boletines informativos también están disponibles en [MolinaHealthcare.com](http://MolinaHealthcare.com).

Para obtener esta información en su idioma preferido y/o formato accesibles, llame al Departamento de Servicios para Miembros. El número telefónico se encuentra al reverso de su tarjeta de identificación del miembro.

[MolinaHealthcare.com](http://MolinaHealthcare.com)

Esta *Guía* le brinda detalles sobre cómo:

- Protegemos su privacidad
- Trabajamos con nuestros proveedores para asegurarnos de que obtenga una atención médica segura
- Tomamos decisiones sobre su atención médica
- Analizamos nuevos servicios para proporcionar como parte de los beneficios que cubrimos
- Lo guiamos en el proceso para ayudarlo a recibir la 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 problemas de salud conductual
- Le informamos acerca de sus derechos y responsabilidades cuando está inscrito en nuestro plan de salud
- Le brindamos consejos sobre cómo obtener una segunda opinión acerca de su atención médica de otro proveedor
- Le mostramos cómo obtener atención fuera de la red
- Le permitimos presentar un reclamo si tiene problemas con su atención médica o con el servicio de Molina
- Le permitimos apelar un servicio denegado por un reclamo cuando no se paga
- Le informamos cómo encontrar información sobre nuestros proveedores en el Directorio de proveedores
- Le ayudamos a conocer cómo completar una Directiva Anticipada para ayudarlo a tomar decisiones de atención médica
- Revisamos nuevos estudios para asegurarnos de que se demuestre que los nuevos servicios son seguros
- Ofrecemos servicios TDD/TTY para nuestros miembros que necesitan ayuda con la audición o el habla
- Ofrecemos servicios de traducción de idiomas para nuestros miembros que los necesitan
- Le contamos cómo acceder a herramientas en línea, como por ejemplo:
  - Valoración de salud
  - 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 contactar al Departamento de Servicios para Miembros y a 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 del consultorio
  - 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 frecuentes
- 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 contactar al personal de la Administración de Utilización (UM, por sus siglas en inglés) sobre un asunto o 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 para atención médica preventiva y programa 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. También puede llamar al Departamento de Servicios para Miembros y pedir que se le envíe por correo una copia impresa de los materiales. El número telefónico se encuentra al reverso de su tarjeta de identificación del miembro.

# Fraude, despilfarro y abuso de atención médica

El fraude, despilfarro y abuso puede aumentar los costos de la atención médica y afectar su calidad de atención. Puede denunciar el fraude, despilfarro y abuso a la AlertLine de Molina. Usted puede llamar las 24 horas del día, los siete días de la semana. Llame al número gratuito al (866) 606-3889 TTY 711. También puede informar sus inquietudes en la página web de AlertLine en <https://MolinaHealthcare.AlertLine.com>.

## Sobre 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) Visite el siguiente enlace para ver un resumen de cómo Molina protege su privacidad: <http://tinyurl.com/MHSCQualityGuide>.

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](http://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.

## 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 de pupilas dilatadas.

## Opioides y la epidemia de opioides

### Sobre los opioides:

Los opioides son un tipo de medicamento para el dolor. Pueden ayudar a las personas a controlar una enfermedad, lesión o cirugía. Los médicos receta opioides para reducir las señales de dolor al cerebro. Los siguientes son opioides:

- Codeína
- Fentanilo
- Hidrocodona
- Morfina
- Oxycodona
- Oxycontin
- Heroína—un tipo ilegal de opioides

**Los opioides son altamente adictivos.** Tomar opioides sin un motivo médico o tomarlos en exceso puede producir una rápida adicción. De hecho, la adicción a los opioides es una epidemia en EE. UU. Cada día, alrededor de 91 estadounidenses mueren por una sobredosis de opioides, de acuerdo con los CDC (Centros para el Control de Enfermedades).

Tomar demasiadas dosis de opioides puede tener resultados peligrosos. Si su médico le receta un medicamento opioide, tómelo según lo indicado. Tomar más de lo que su médico le recetó puede resultar en:

- Respiración debilitada
- Estreñimiento
- Señales de dolor bloqueadas
- Confusión mental
- Náuseas
- Daño a los órganos
- Muerte—**Los opioides son tan fuertes, que incluso una gran dosis puede matarlo**

**¿Cómo sabe si depende demasiado de los opioides?** Esté atento a estos signos:

- Sigue aumentando la dosis para controlar el dolor
- Cuando usa menos medicamentos o deja de tomarlos, tiene síntomas de abstinencia como calambres estomacales, dolor muscular o sudoración fría

**¿Cuáles son los signos de abuso?**

- Usar su medicamento con otros medicamentos que su médico no recetó
- Demasiadas reposiciones
- Inyectar el medicamento o inhalarlo

Hable con su médico sobre cómo los medicamentos opioides pueden afectarle.

## Estamos aquí para ayudarle con sus necesidades de atención médica

Si tiene alguna pregunta sobre sus beneficios o quiere cambiar su Proveedor de atención primaria, llame al Departamento de Servicios para Miembros al (855) 882-3901, TTY/TDD: 711 de las 8:00 a.m. a las 6:00 p.m., de lunes a viernes.

Visite [MolinaHealthcare.com](http://MolinaHealthcare.com) para ver o imprimir una copia de su manual del miembro o el directorio de proveedores. Si quisiera una copia impresa del manual del miembro o del directorio de proveedores o si necesita material en un formato diferente como sistema braille o letra de molde grande, llame al Departamento de Servicios para Miembros.

También ofrecemos una aplicación gratuita de Molina HealthInHand para su teléfono celular inteligente. Descárguela hoy para gestionar su atención médica en cualquier momento, en cualquier lugar. Puede iniciar sesión en la aplicación usando su ID de usuario y contraseña de Mi Molina para acceder a nuestras funciones seguras, que incluyen visualizar su tarjeta de identificación del miembro, encontrar un médico o un centro cercano y más.

## Administración de Utilización

Nuestra organización también quiere que sepa que Molina Healthcare of South Carolina cumple con lo siguiente:

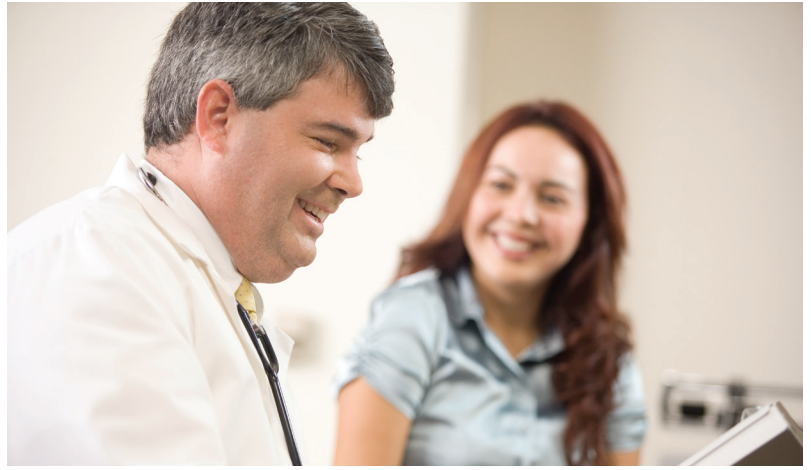
- La toma de decisiones sobre la administración de la utilización se basa solamente en la adecuación del cuidado y servicio, y en la existencia de la cobertura.
- La organización no recompensa a los proveedores médicos u a otras personas por emitir denegaciones de cobertura.
- Los incentivos financieros para las personas que toman decisiones de administración de utilización no alientan decisiones que resulten en infrautilización.

## Sus derechos de membresía

Se garantiza a cada miembro de una Organización de Atención Médica Administrada de Medicaid (MCO, por sus siglas en inglés) los siguientes derechos:

1. Recibir información sobre sus derechos y responsabilidades como miembro
2. Hacer recomendaciones a Molina Healthcare of South Carolina sobre los derechos y responsabilidades de estos miembros;
3. Ser tratado con respeto y con la debida consideración a su dignidad y privacidad;
4. Participar en las decisiones relacionadas a su atención médica, incluyendo su derecho a rechazar tratamiento;
5. No ser sometido a ninguna forma de restricción o reclusión usada a modo de presión, castigo, conveniencia o represalia, según se establece en otras normativas federales referentes al uso de restricciones y reclusión;
6. Pedir y recibir una copia de su historia clínica, y solicitar que se hagan correcciones y enmiendas;
7. Recibir servicios de atención médica que sean accesibles, comparables en cantidad, duración y alcance a los proporcionados en virtud de Medicaid FFS, y que sean suficientes en cantidad, duración y alcance para esperar razonablemente alcanzar el objetivo para el cual se prestaron los servicios;

8. Tener un diálogo abierto acerca de las opciones de tratamiento médicamente necesarias para su afección, independientemente de la cobertura del costo o beneficio;
9. Recibir servicios que sean adecuados y que no sean denegados o limitados en función del diagnóstico, tipo de enfermedad o condición médica;
10. Recibir toda la información necesaria, incluidas notificaciones de inscripción, material informativo, material educativo, información sobre opciones de tratamiento disponibles, y alternativas en un medio y formato que sea fácilmente entendible;
11. Recibir asistencia tanto del SCDHHS como de Molina Healthcare of South Carolina para comprender los requisitos y beneficios del plan de Molina Healthcare of South Carolina;
12. Recibir servicios de interpretación sin costo alguno a todos los idiomas distintos del inglés, no solo a aquellos que sean considerados de uso corriente;
13. Ser informado sobre la disponibilidad de servicios de interpretación y sobre cómo tener acceso a estos servicios;
14. Como miembro potencial, tiene derecho a recibir información acerca de las características básicas del programa de atención administrada; sobre qué poblaciones pueden o no pueden inscribirse en el programa, y sobre las responsabilidades de la MCO en relación a la coordinación de la atención, en forma oportuna para que usted pueda tomar una decisión informada;
15. Recibir información sobre los servicios que brinda Molina Healthcare of South Carolina, que incluyen, entre otros:
  - a. Beneficios cubiertos;
  - b. Requisitos de costos compartidos;
  - c. Procedimientos para obtener beneficios, incluidos los requisitos de autorización;
  - d. Área de servicio;
  - e. Nombres, ubicaciones, números de teléfono proveedores contratados actuales que hablan idiomas distintos del inglés, incluido como mínimo, médicos de atención primaria, especialistas y hospitales;
  - f. Cualquier restricción de la libertad de elección del miembro entre los proveedores de la red;
  - g. Proveedores que no aceptan pacientes nuevos; y
  - h. Beneficios que no son ofrecidos por Molina Healthcare of South Carolina, pero que están a disposición de los miembros y cómo obtener dichos beneficios, incluido cómo se brinda el transporte.
16. Recibir una descripción completa de los derechos de cancelación de inscripción al menos una vez al año;
17. Ser notificado de cualquier cambio significativo en el paquete de beneficios al menos treinta (30) días antes de la fecha de vigencia prevista de dicho cambio;
18. Recibir información sobre los procedimientos de apelación, queja y audiencia imparcial estatal, incluido el derecho a presentar una demanda;
19. Poder presentar una apelación, un reclamo (queja) o solicitar una audiencia imparcial estatal;
20. Recibir información detallada sobre la cobertura para servicios de emergencia y atención médica después de las horas de consulta, como por ejemplo:
  - a. Qué constituye una condición médica de emergencia, servicios de emergencia y servicios posteriores a la estabilización;
  - b. Los servicios de emergencia no requieren autorización previa;
  - c. El proceso y los procedimientos para obtener servicios de emergencia;
  - d. Las ubicaciones de cualquier entorno de emergencia y otras ubicaciones en la que los proveedores y hospitales proporcionen;
  - e. Servicios de emergencia y servicios posteriores a la estabilización cubiertos en virtud del contrato. Su derecho a solicitar atención de emergencia en cualquier hospital u otro entorno para atención de emergencia; y
  - f. Servicios de atención posteriores a la estabilización.
21. Recibir la política sobre remisiones a cuidado especializado de Molina Healthcare of South Carolina y otros beneficios no proporcionados por su proveedor de atención primaria;
22. Que se proteja su privacidad de acuerdo con los requisitos de privacidad en el Código de Regulaciones Federales (45 CFR, 160, 164 (A)(E)), en la medida que sean aplicables; y
23. Ejercer estos derechos sin que afecte de manera adversa el modo en que Molina Healthcare of South Carolina, sus proveedores o SCDHHS tratan a los miembros.





## ¿Preguntas sobre su salud?

Llame a nuestra Línea de Consejos de Enfermeras las 24 horas del día.

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

¡Su salud es nuestra prioridad!

Los usuarios de TTY deben llamar al 711.

[MolinaHealthcare.com](http://MolinaHealthcare.com)



Healthy Connections 