

Primavera 2018 Boletín informativo sobre salud y bienestar



En esta edición

Vea lo que Molina le ofrece en línea.....1

Fraude, despilfarro y abuso de atención médica.....3

Opioides y la epidemia de opioides.....4

Sobre nuestros miembros: protección de su privacidad5

Educación para la salud5

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 español. Por favor, comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros para pedir una copia en español.

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. Vaya a <http://tinyurl.com/MHTQualityGuide>.

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

- **Programa de Mejoramiento de la 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.

MolinaHealthcare.com



Estás en familia.

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
- Lo 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



MolinaHealthcare.com

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 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) 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 la calidad de su atención. Puede denunciar el fraude, despilfarro y abuso a 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: <https://MolinaHealthcare.AlertLine.com>.

MolinaHealthcare.com

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 recetan opioides para reducir las señales de dolor al cerebro. Todos los siguientes son opioides:

- Codeína
- Fentanilo
- Hidrocodona
- Morfina
- Oxicodona
- 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
- Muchas renovaciones
- Inyectar el medicamento o inhalarlo

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

MolinaHealthcare.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/MHTQualityGuide>.

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.

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.

MolinaHealthcare.com



QI Department

5605 N. MacArthur Blvd - Suite 400
Irving, TX 75038



¿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 deberán llamar al 711.

MolinaHealthcare.com



Estás en familia.