

Primavera 2017 Boletín de salud y bienestar

¡Reciba recompensas por cuidar su salud!

Nos preocupamos por su salud. Por esa razón nos enfocamos en brindarle los Servicios de Valor Añadido, atención médica de calidad y el apoyo que necesita para mantenerse sano. Algunos Servicios de Valor Añadido pueden incluir recompensas, como tarjetas regalo, por obtener ciertos exámenes de salud y cuidado preventivo.

Los Servicios de Valor Añadido y los manuales del miembro están actualizados de vez en cuando. Para ver la información más reciente, visite MolinaHealthcare.com. También puede solicitar que se le envíe una copia por correo. Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al (866) 449-6849. Para CHIP RSA, llame al (877) 319-6826, de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m., hora local. Pueden aplicarse limitaciones y restricciones.

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 en <http://tinyurl.com/MHTQualityGuide>.

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

- **Programa de mejoramiento de calidad.** Siempre buscamos 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

| | |
|--|-----|
| ¡Reciba recompensas por cuidar su salud! | 1 |
| Conozca lo que Molina le ofrece en línea..... | 1-3 |
| El fraude, despilfarro y abuso médico | 3 |
| Acerca de nuestros miembros: protección de su privacidad | 3 |
| Directorio de proveedores en internet..... | 3 |
| Educación para la salud..... | 3 |

Todos los boletines están disponibles en 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 de 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.

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 nuestro plan 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 ayudarlo 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;
- le informamos cómo acceder a herramientas en línea, como:
 - valoración de salud;
 - herramientas de autogestión y calculadoras;

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

- Cómo ordenar tarjetas de identificación
- Cómo comunicarse por correo electrónico con el Departamento de Servicios para Miembros y la Línea de Consejos de Enfermeras
- 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 que debe hacer (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 la Lista de medicamentos preferidos;
 - el procedimiento para sustituir un medicamento genérico, hacer un intercambio terapéutico (el uso

MolinaHealthcare.com

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 sobre los incentivos describiendo que Molina no retribuye a los proveedores que toman las decisiones de UM.
- 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.

El fraude, despilfarro y abuso médico

El fraude, despilfarro y abuso médico puede aumentar los costos de la atención médica y afectar la calidad del cuidado. Usted puede reportar un fraude, despilfarro y abuso por medio de la línea telefónica AlertLine de Molina. Usted puede llamar las 24 horas del día, los siete días de la semana. Llame gratuitamente al (866) 606-3889, TTY al 711. También puede reportar una preocupación por medio de la página web de AlertLine en <https://MolinaHealthcare.AlertLine.com>.

Acerca de nuestros miembros: protección de su privacidad

Su privacidad es importante para nosotros. Respetamos y protegemos su privacidad. Molina Healthcare quiere informarle cómo se utiliza y comparte su información médica protegida (PHI, por sus siglas en inglés). Por favor, visite el siguiente enlace para un resumen sobre 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 la Notificación de las Normas de Privacidad en su totalidad en nuestra página web en www.MolinaHealthcare.com. También, puede pedir una copia de nuestra Notificación de las Normas de Privacidad comunicándose con el Departamento de Servicios para Miembros. El número de teléfono se encuentra al reverso de su tarjeta de identificación de miembro.

Directorio de proveedores en internet

¿Sabía usted que puede encontrar un proveedor o farmacia en línea? Visite MolinaHealthcare.com/ProviderSearch.

Educación para la salud

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



MolinaHealthcare.com



QI Department

34104 Edole Street, Ste 350
Houston, TX 77027



¿Tiene preguntas acerca de 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 deben llamar al 711.

MolinaHealthcare.com



Estás en familia.

5985234DM0417