



Resultados actuales de HEDIS®

Su salud es importante para Molina Healthcare. Es importante para nosotros que usted obtenga servicios de salud de calidad. La calidad de los servicios de salud se puede medir de muchas maneras. Molina Healthcare usa (HEDIS® por sus siglas en inglés) significan Healthcare Effectiveness Data and Information Set, o *Conjunto de Datos e Información sobre la Atención Médica Eficaz*, medida establecida por el Comité Nacional para la Certeza de Calidad (NCQA por sus siglas en inglés). Esto nos deja comparar nuestros resultados con planes semejantes a través del país.

Los resultados de HEDIS® nos dicen cuántos miembros recibieron los servicios que necesitaban. Se calificó vacunas, las visitas para el cuidado preventivo del niño, exámenes del PAP (Papanicolaou), mamografías, los cuidados de la diabetes, cuidado prenatal y posnatal para nuevas mamás y muchos otros servicios más.

En el 2011, nuestros resultados de HEDIS® nos muestran que más mamás nuevas recibieron los cuidados prenatales y exámenes postparto y más miembros visitaron a su proveedor para recibir ayuda para el control de su alta presión sanguínea. Más miembros pre-adolescentes y adolescentes visitaron a su proveedor en el 2011 para el examen para el bienestar del niño. Los resultados nos enseñan también que nuestros miembros femeninos de edades entre los 40-69 necesitan tener mamografía cuando menos cada dos años.

Otra manera en la cual medimos la calidad es a través de encuestas. Cada año mandamos la Evaluación del Consumidor de los Sistemas y Servicios de los Proveedores para el Cuidado de la Salud (CAHPS® por sus siglas en inglés) que significa **C**onsumer **A**ssessment of **H**ealthcare **P**roviders and **S**ystems. En el 2011, la encuesta hizo preguntas acerca de los servicios de salud de sus niños y de los servicios que sus niños reciben de Molina Healthcare. Los resultados de las encuestas nos muestran que usted está contento/a con el proveedor de salud de sus niños y cómo el/ella habla con usted y con su niño/a. La encuesta también nos muestra que es muy importante para usted el obtener sus medicamentos rápidamente y el tener sus citas con los especialistas. Seguimos esforzándonos grandemente para satisfacerle en las otras áreas donde usted nos está tan satisfecho.

Los resultados del 2011 de HEDIS® y CAHPS® de Molina Healthcare puede encontrarlos en nuestro sitio web: www.MolinaHealthcare.com. Para más información o pedir una copia de los resultados de HEDIS® o CAHPS® llame a nuestro Departamento de Servicios para Miembros al: 1-800-869-7165.

In This Issue

| | |
|---------------------------------|--------|
| Resultados Actuales de HEDIS® | pág. 1 |
| Combata el Virus de la Gripe | pág. 2 |
| Los Hechos Reales de la Gripe | pág. 3 |
| Plan de Mejoramiento de Calidad | pág. 3 |
| Línea de Consejos de Enfermeras | pág. 4 |

Visite la Página Web de Molina Healthcare

Visite nuestro sitio web al: www.MolinaHealthcare.com. Haga "clic" en el botón que dice "member". Elija el estado en la casilla desplegable de opciones. Usted puede encontrar en nuestra página información acerca de:

- Lista de proveedores de salud y hospitales contratados por Molina Healthcare.
- Sus beneficios, incluyendo los copagos y otros cargos (si corresponde)
- Qué hacer si recibe una factura o reclamo.
- Preguntas más frecuentes (FAQ por sus siglas en inglés).
- Lista o formulario de medicamentos (drogas/ medicamentos aprobados que los proveedores pueden prescribir).
- Como comunicarse con el personal del departamento de Manejo de Utilización para autorizaciones previas.
- Como obtener cuidados primarios, hospital, especialistas y cuidados de emergencia.
- Como obtener atención después de las horas hábiles.
- Guías para la prevención de salud y calendarios de vacunación.
- Sus derechos y responsabilidades y la privacidad de su información.
- Cómo obtener cuidados de salud fuera de las áreas de servicio de Molina Healthcare.
- Programas de Mejoramiento de Calidad, Educación sobre la Salud y para el Manejo de Enfermedades.
- Cómo expresar una queja o apelar una decisión médica.
- Cómo decidimos el uso de la nueva tecnología.

Usted nos puede pedir copias impresas de cualquier información publicada en nuestro sitio web, llamando al departamento de Servicios para Miembros al 1-800-869-7165. Otro buen recurso para información en el Manual para Miembros, el cual también lo puede encontrar en nuestro sitio web.

Este Boletín Health & Family está desarrollado por Molina Healthcare, Inc.

Todos los derechos son reservados. Toda la información ha sido escrita y revisada por doctores, enfermeras, educadores de la salud y dietistas registrados. El material de esta publicación es solo para información y no reemplaza el consejo de su doctor.

Molina Healthcare no discrimina al proveer servicios médicos en base a condiciones de salud preexistentes, raza, color, religión, edad, nacionalidad, origen, discapacidad o sexo.

¿Está preparado para combatir el virus de la gripe?

La temporada de la gripe ya casi llega. Que no lo atrape desprevenido. Aunque no pueda completamente evitar enfermarse, usted puede tomar simples pasos para evitar la gripe. Aquí le presentamos algunos consejos para que se mantenga saludable en esta temporada de la gripe:

- Póngase la vacuna contra la gripe
- Practique una buena higiene
- Fortalezca su sistema inmunológico
- Aprenda acerca de la gripe

Para aprender más acerca de estos cuatro consejos, siga leyendo abajo.

Póngase la vacuna contra la gripe

La mejor defensa en contra de la gripe es obtener la vacuna antigripal. Al obtener la vacuna antigripal, puede reducir grandemente su riesgo de tener gripe. Los Centros para el Control y Prevención de Enfermedades (CDC por sus siglas en inglés) generalmente recomiendan que las personas de (6) meses de edad en adelante debieran de recibir anualmente su vacuna antigripal. De cualquier manera, algunas personas tienen un riesgo mayor de tener complicaciones con la gripe (influenza). Como las personas que están:

- Embarazadas
- Personas de 65 años en adelante
- Personas de cualquier edad que padezcan cierta condición médica crónica como el asma o diabetes
- Las personas que viven en hogares de ancianos u otras facilidades de cuidado a largo plazo
- La gente que cuida a aquellas personas que tienen alto riesgo de complicaciones de la gripe
- Las personas que tienen contacto directo en el hogar con aquellas personas que tienen alto riesgo de complicaciones de la gripe
- Los que trabajan en guarderías con niños de seis meses o menores. Los niños están muy pequeños para recibir la vacuna, así que tenemos que reducir el riesgo de pasarles el virus y

- Los que trabajan para los servicios para la salud

Pregúntele a su proveedor si la vacuna antigripal es adecuada para usted.

Practique una buena higiene

El virus de la gripe puede esparcirse fácilmente. El toser y estornudar esparce gotitas infectadas. Usted puede contagiarse de la gripe si inhala esas gotitas. También puede obtener la gripe si toca esas gotitas y luego se toca los ojos, nariz o boca antes de lavarse las manos.

Por eso es muy importante que se laven las manos frecuentemente. Asegúrese de usar jabón y agua tibia. Enséñeles a sus niños a lavarse las manos por lo menos durante 20 segundos. Hágalo divertido. Pueden contar hasta 20 o cantar la canción de 'Feliz Cumpleaños' mientras se lavan. Mantenga cerca un anti-bacterial para cuando el agua y el jabón no están disponibles.

Fortalezca su sistema inmunológico

Para mantenerse saludable esta temporada de la gripe, asegúrese de mantener fuerte su sistema inmunológico. Para lograrlo puede hacer esto:

- Comer una dieta saludable. Coma por lo menos cinco porciones de frutas y verduras cada día.
- Haga ejercicio a menudo. Manténgase activo la mayoría de los días de la semana. Planee por lo menos de 30-60 minutos todos los días.
- Maneje el estrés. Trate de mantener un balance entre el trabajo, familia y su vida personal. Cuando necesite pida el apoyo de amigos y familiares.
- Duerma lo suficiente. Los adultos necesitan de 7-9 horas de sueño por las noches. Los niños y los adolescentes necesitan más tiempo. Para más información visite: www.sleepfoundation.org

Continúa en la página 3

Tratamiento para la gripe

Si usted se enferma de gripe, asegúrese de quedarse en casa y cuidarse mucho. Coma bien y tome fluidos para mantenerse hidratado/a. Las paletas de hielo es una buena manera para ayudar a los niños a mantenerse hidratados si rehúsan tomar otros líquidos. Debe de tener suficiente descanso. Las medicinas sin receta pueden ser utilizadas para reducir fiebre, molestias y los dolores. Si tiene otras condiciones médicas o toma otras medicinas, pregunte a su proveedor o llame a la Línea de Consejos de Enfermeras antes de tomar medicamentos adicionales.

Recuerde la gripe es un virus. Lo que significa que antibióticos no la curan. Antibióticos pelean enfermedades causadas por bacterias. No trabajan en contra de enfermedades usualmente causadas por virus como los resfriados, las gripes, y la mayoría de las toses y gargantas irritadas.

Si usted tiene alguna pregunta acerca de la gripe o cualquier otro asunto de salud, llame a la Línea de Consejos de Enfermeras 24-Horas al: 1-866-648-3537 o (TTY: 1-866-833-4703). Nuestras enfermeras están disponibles a tomar su llamada 24 horas al día siete días por semana.

Plan de mejoramiento de calidad

Cada año, Molina Healthcare se fija metas para mejorar sus servicios. Estas metas forman parte de nuestro Plan de Mejoramiento de Calidad (QI por sus siglas en inglés). Queremos ayudarle a que usted y su familia se cuiden mejor. Nuestras metas para el 2011 incluyen:

- Seguir mejorando la calidad en los servicios de salud y la seguridad de nuestros miembros
- Asegurarnos que el trabajo de nuestro plan de salud y la información que le proporcionamos tienen el fin mejorar la calidad de nuestros servicios.
- Usamos las opiniones de nuestros colaboradores para mejorar nuestros servicios
- Cumplimos con las regulaciones estatales y las responsabilidades de nuestro contrato
- Enfocarnos en las costumbres e idiomas de nuestros miembros para proveer mejores servicios a todos.

Mientras algunas de estas metas significan mejorar la manera en la hacemos el trabajo en Molina Healthcare, éstas siempre nos llevan a nuestra meta principal – el mejorar la calidad de los cuidados y servicios que usted recibe.

Los hechos reales de la gripe

El conocer los hechos reales acerca de la gripe, puede ayudarle a mantenerse saludable en esta época de la gripe.

Mito: La vacuna de la gripe (inyección) le causará que le de gripe.

Hecho Real: A usted no le puede dar la gripe por haberse puesto la vacuna antigripal.

Mito: La gripe es una enfermedad que no es muy seria.

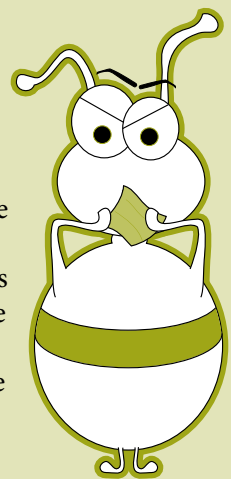
Hecho Real: La gripe lo puede poner muy enfermo. Una enfermedad menos seria como un resfriado, puede ser confundida con la gripe. La gripe es grave.

Mito: El año pasado me puse la vacuna contra la gripe. No la necesito otra vez este año.

Hecho Real: Usted necesita la vacuna antigripal cada año. La fuerza del virus de la gripe a menudo cambia de un año a otro. La vacuna antigripal está hecha para que trabaje en contra del nivel de fuerza pronosticada para esa temporada.

Mito: La vacuna antigripal solo trabaja durante los meses de octubre o noviembre.

Hecho Real: La vacuna antigripal le protege mientras el virus ande en el ambiente. La temporada de la gripe puede durar hasta los finales del mes de mayo. Se recomienda que usted obtenga la vacuna tan pronto como esté disponible en el otoño. La protección le durará durante todo el año.



Muchos de los cambios positivos que tuvimos en Molina Healthcare en el 2010 se muestran en los resultados de las encuestas de CAHPS® (satisfacción del miembro) y HEDIS®. Continuamos siendo totalmente acreditados por el Comité Nacional para la Certeza de Calidad (NCQA por sus siglas en inglés), con una auditoría exitosa en noviembre del 2010. Somos sometidos a auditoría todos los años por agencias de estado. Más sin embargo, sabemos que necesitamos enfocarnos más en las áreas que podemos mejorar. Trabajamos duro para satisfacer sus necesidades, de ahora y del futuro.

Para más información o solicitar una copia de los resultados del plan QI, favor de llamar al departamento de Servicios para Miembros al 1-800-869-7165.



P.O. Box 4004
Bothell, WA 98021

7269DM0911



¿Preguntas acerca de su salud?

¡Llame a la Línea de
Consejos de Enfermeras!

Español: 1-866-648-3537

Inglés: 1-888-275-8750

¡ABIERTO 24 HORAS!

¡La salud de su familia es nuestra prioridad!

Personas con impedimento
de audición favor de llamar al:
TTY (Español): 1-866-833-4703
TTY (Inglés): 1-866-735-2929