



QI Department

200 Oceangate, Suite 100
Long Beach, CA 90802



¿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.

Primavera 2017 Boletín de salud y bienestar



¡Bienvenidos, miembros nuevos!

Los miembros nuevos deben consultar con su proveedor de atención primaria (PCP, por sus siglas en inglés) para recibir una Evaluación Inicial de la Salud (IHA, por sus siglas en inglés) dentro de los primeros 120 días de su membresía. Los niños también deben recibir una IHA dentro de los primeros 120 días de su membresía. Para los niños de menos de 2 años, la IHA debe hacerse ya sea dentro de los primeros 120 días, o como lo sugiere la Academia Americana de Pediatría (AAP, por sus siglas en inglés), el intervalo de tiempo que sea menor. Por favor consulte con el médico de su niño. La primera cita con su nuevo PCP les permite familiarizarse cuando se siente bien. Su PCP revisará su estado de salud y sus necesidades médicas.

Consulte con su PCP para recibir sus evaluaciones anuales, pruebas, los resultados de pruebas, las vacunas y cuando está enfermo. Si usted o su niño necesita atención especializada, su PCP le ayudará para obtenerlo. Su PCP le ayudará a mantener a usted y a su niño saludables.

Siempre trate de llegar a tiempo a su IHA y a otras citas. Si llegará tarde o no puede asistir a su cita, comuníquese con el consultorio de su médico.

Si usted tiene preguntas acerca de la consulta con su PCP para obtener la IHA, comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros de Molina Healthcare al 1(888) 665-4621.

¿Tiene problemas para hablar con su médico en inglés? Usted tiene derecho a un intérprete. Este servicio se ofrece sin costo alguno para usted. Infórmele al personal del consultorio si usted prefiere hablar en su propio idioma (incluyendo el lenguaje de señas). Si necesita ayuda, por favor comuníquese al Departamento de Servicios al Cliente al (888) 665-4621, (TTY / TDD al 711), para el Servicio de Retransmisión de California, de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 7:00 p. m.

En esta edición

Bienvenida a los nuevos miembros..... 1

Conozca lo que Molina le ofrece en línea..... 2-3

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

Servicios de interpretación por teléfono 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.

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/MHCQualityGuide>.

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.

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 denegado por un reclamo cuando este 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;
- 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 personal;
- 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
- 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 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/MHCQualityGuide>

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 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.

Servicios de interpretación por teléfono

Como miembro de Molina, usted tiene acceso a servicios de interpretación veinticuatro (24) horas al día en cada punto de entrega de servicios médicos, sin costo alguno. Para solicitar un intérprete, llame al Departamento de Servicios para Miembros. El número de teléfono se encuentra al reverso de su tarjeta de identificación de miembro. Si no cuenta con un teléfono, por favor hable con su proveedor o farmacéutico si usted prefiere hablar en un idioma que no sea inglés. Su proveedor o farmacéutico coordinará un intérprete por teléfono para usted. Usted no necesita tener un menor de edad, amigo o familiar para actuar como su intérprete.

MolinaHealthcare.com



Your Extended Family

Non-Discrimination Notification
Molina Healthcare

Molina Healthcare (Molina) complies with all Federal civil rights laws that relate to healthcare services. Molina offers healthcare services to all members and does not discriminate based on race, color, national origin, age, disability, or sex.

Molina also complies with applicable state laws and does not discriminate on the basis of creed, gender, gender expression or identity, sexual orientation, marital status, religion, honorably discharged veteran or military status, or the use of a trained dog guide or service animal by a person with a disability.

To help you talk with us, Molina provides services free of charge:

- Aids and services to people with disabilities
Skilled sign language interpreters
Written material in other formats (large print, audio, accessible electronic formats, Braille)
Language services to people who speak another language or have limited English skills
Skilled interpreters
Written material translated in your language

If you need these services, contact Molina Member Services. The number is on the back of your Member ID card (TTY: 711).

If you think that Molina failed to provide these services or discriminated based on your race, color, national origin, age, disability, or sex, you can file a complaint. You can file a complaint in person, by mail, fax, or email. If you need help writing your complaint, we will help you. Call our Civil Rights Coordinator at (866) 606-3889, or TTY: 711.

Mail your complaint to: Civil Rights Coordinator, 200 Oceangate, Long Beach, CA 90802

You can also email your complaint to civil.rights@molinahealthcare.com. Or, fax your complaint.

FAX Numbers for Molina Civil Rights Coordinator
Table with 6 columns: State, Phone Number, State, Phone Number, State, Phone Number. Rows include CA, FL, MI, NM, OH, TX, UT, WA, WI.

You can also file a civil rights complaint with the U.S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights. Complaint forms are available at http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html. You can mail it to:

U.S. Department of Health and Human Services,
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201

You can also send it to a website through the Office for Civil Rights Complaint Portal at https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf.

If you need help, call (800) 368-1019; TTY (800) 537-7697.

You have the right to get this information in a different format, such as audio, Braille, or large font due to special needs or in your language at no additional cost.

Usted tiene derecho a recibir esta información en un formato distinto, como audio, braille, o letra grande, debido a necesidades especiales; o en su idioma sin costo adicional.

ATTENTION: If you speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call Member Services. The number is on the back of your Member ID card. (English)

ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame a Servicios para Miembros. El número de teléfono está al reverso de su tarjeta de identificación del miembro. (Spanish)

注意: 如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電會員服務。電話號碼載於您的會員證背面。(Chinese)

CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Hãy gọi Dịch vụ Thành viên. Số điện thoại có trên mặt sau thẻ ID Thành viên của bạn. (Vietnamese)

PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa Mga Serbisyo sa Miyembro. Makikita ang numero sa likod ng iyong ID card ng Miyembro. (Tagalog)

주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 회원 서비스로 전화하십시오. 전화번호는 회원 ID 카드 뒷면에 있습니다. (Korean)

تنبيه: إذا كنت تستخدم اللغة العربية، تتاح خدمات المساعدة اللغوية، مجاناً، لك. اتصل بقسم خدمات الأعضاء. ورقم الهاتف هذا موجود خلف بطاقة تعريف العضو الخاصة بك. (Arabic)

ATANSYON: Si w pale Kreyòl Ayisyen, gen sèvis èd pou lang ki disponib gratis pou ou. Rele Sèvis Manm. W ap jwenn nimewo a sou do kat idantifikasyon manm ou a. (French Creole)

ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, вы можете бесплатно воспользоваться услугами переводчика. Позвоните в Отдел обслуживания участников. Номер телефона указан на обратной стороне вашей ID-карты участника. (Russian)

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ. Եթե դուք խոսում եք հայերեն, կարող եք անվճար օգտվել լեզվի օժանդակ ծառայություններից: Ձանգահարե՛ք Հաճախորդների սպասարկման բաժին: Հեռախոսի համարը նշված է ձեր Անդամակցության նույնականացման քարտի ետևի մասում: (Armenian)

注意事項: 日本語を話される場合、無料の言語支援をご利用いただけます。
会員サービスまでお電話ください。電話番号は会員IDカードの裏面に記載されております。
(Japanese)

توجه؛ اگر به زبان فارسی صحبت می‌کنید، خدمات کمک زبانی، بدون هزینه در دسترس شما هستند. با خدمات اعضا تماس بگیرید. شماره تلفن روی پشت کارت شناسایی عضویت شما درج شده است. (Farsi)

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਪੰਜਾਬੀ ਬੋਲਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਭਾਸ਼ਾ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫਤ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਮੈਂਬਰ ਸਰਵਿਸਜ (Member Services) ਨੂੰ ਫੋਨ ਕਰੋ। ਨੰਬਰ ਤੁਹਾਡੇ Member ID (ਮੈਂਬਰ ਆਈ.ਡੀ.) ਕਾਰਡ ਦੇ ਪਿਛਲੇ ਪਾਸੇ ਹੈ। (Punjabi)

ACHTUNG: Wenn Sie Deutsch sprechen, stehen Ihnen kostenlos sprachliche Hilfsdienstleistungen zur Verfügung. Wenden Sie sich telefonisch an die Mitgliederbetreuungen. Die Nummer finden Sie auf der Rückseite Ihrer Mitgliedskarte. (German)

ATTENTION : Si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposés gratuitement. Appelez les Services aux membres. Le numéro figure au dos de votre carte de membre. (French)

LUS CEEV: Yog tias koj hais lus Hmoob, cov kev pab txog lus, muaj kev pab dawb rau koj. Cov npawb xov tooj nyob tom qab ntawm koj daim npav tswv cuab. (Hmong)