

Boletín informativo para miembros, edición verano 2025



Tabla de contenidos

Cómo recibir atención en su idioma.....	3
¿Sabía que podemos ayudarle a obtener servicios de interpretación?	3
Servicios de atención médica integrada	3
Cómo encontrar un médico o proveedor	4
Cómo recibir atención médica de proveedores fuera de la red:	4
Cómo obtener ayuda para utilizar nuestra red de proveedores:	4
¿Cómo acceder al Directorio de Proveedores?:	4
Transporte médico que no sea de emergencia	5
Plan y programa de mejoramiento de calidad de Molina	5
Nuestras metas son las que se mencionan a continuación:	6
HEDIS® (Conjunto de Datos e Información para la Eficacia de la Atención Médica)	6
Ayuda Extra (Extra Help) para afecciones crónicas de salud	7
Las siguientes personas o entidades pueden derivarle a Administración de la Atención:	7
Servicios médicos para la mujer	7
Atención preventiva para mujeres sanas	8
VIH y embarazo	9
¡Asegúrese de vacunarse contra la gripe!	10
¿Se puede prevenir la gripe?	10
Línea de Crisis de Salud Conductual	11

A continuación, le indicamos algunos signos de una crisis de salud conductual:	11
Línea de Crisis Estatal de Arizona:	11
Para los jóvenes:	11
Para los veteranos:	11
Otras Líneas de Crisis en Arizona:	11
Línea de vida de suicidio y crisis 988	11
Llame al:	11
Línea Opioid Assistance & Referral de Arizona	11
Presentar una inquietud sobre la calidad de la atención	12
Recursos para ayudarle a dejar de fumar.....	12
Parte D de Medicare (para miembros que reciben Medicaid y Medicare)	13
Recursos comunitarios para ayudarle a usted y a su familia	13
Mantenerse a salvo en el calor de Arizona	14
Manténgase fresco, hidratado e informado.....	14
Molina quiere saber de usted: ¡Únase a nuestro Comité Asesor de Miembros!	14
2025 Molina Member Rewards Program	15
Child and adolescent rewards.....	15
Cancer screening reward.....	15
Claim your rewards in a snap!.....	16



Gracias por ser miembro de Molina Healthcare (Molina). Este es su boletín para miembros. ¡Contiene información excelente sobre cómo estar y mantenerse sano! Puede obtener más información en nuestro sitio web, por ejemplo:

- Su Manual del Miembro: le informa sobre sus beneficios cubiertos, servicios y mucho más.
- El Directorio de Proveedores: listas de todos los proveedores y farmacias con los que trabajamos.
- Nuestra Notificación de las Normas de Privacidad.
- Sus derechos y responsabilidades como miembro.
- Límites que se apliquen a su cobertura.
- Copagos y cargos, si los hubiera.
- Información sobre qué hacer si recibe una factura por un reclamo.



Si alguna vez tiene preguntas o necesita información, llame al Departamento de Servicios para Miembros al **(800) 424-5891 (TTY/TDD: 711)** de lunes a viernes, de 8 a. m. a 6 p. m., o visite nuestro sitio web [MolinaHealthcare.com](https://www.MolinaHealthcare.com). ¡Tenga esta información a mano!

Cómo recibir atención en su idioma

Queremos asegurarnos de que comprende los programas, la atención médica y los recursos disponibles para usted. Por este motivo, nos comunicamos en el idioma de su elección.

¿Sabía que podemos ayudarle a obtener servicios de interpretación?

- Nos aseguramos de que los proveedores y el personal tengan el entrenamiento y las herramientas necesarias para trabajar con miembros que hablan idiomas distintos del inglés.
- Ofrecemos servicios de lenguaje verbal, de señas y escrito, así como intérpretes calificados ¡sin costo alguno!
- También leeremos documentos en voz alta, si lo necesita.

Los idiomas que hablan los proveedores y su personal se indican en nuestros directorios de proveedores y Directorio de Proveedores en Línea. Estos directorios le indicarán si la oficina de un proveedor ofrece servicios de intérprete. Estas herramientas están disponibles en nuestro sitio web.



Si tiene otras necesidades culturales o necesita ayuda para encontrar un proveedor que hable su idioma, llame al Departamento de Servicios para Miembros al (800) 424-5891 (TTY/TDD: 711). También podemos ayudarle a encontrar un proveedor que pueda adaptarse a las discapacidades físicas. Podemos verificar si un proveedor de la red puede satisfacer sus necesidades.

¡Seguiremos mejorando los servicios que le ofrecemos y trabajaremos para satisfacer sus necesidades!

Servicios de atención médica integrada

Molina es un plan de salud integrado. Esto significa que ofrecemos servicios de salud física y conductual. Estamos aquí para tratar su salud de forma **integral**. Contamos con proveedores de la red que ofrecen servicios de salud física y conductual en el mismo consultorio. Queremos que reciba atención y servicios mediante un proveedor integrado. Esto garantizará que sus necesidades de atención médica se satisfagan oportunamente. Si necesita ayuda para encontrar un proveedor integrado, llame al Departamento de Servicios para Miembros.

Trabajamos arduamente para mejorar su salud y calidad de vida. Para ello, combinamos la salud física y conductual y la prestación de atención médica integral. Esto significa que nos centramos en todos los aspectos de su estado de salud.

A continuación, le indicamos algunas formas en las que **le brindamos atención médica integral**:

- Contamos con contratos basados en el valor. Esto significa que recompensamos a sus proveedores cuando sus servicios satisfacen todas sus necesidades.
- Brindamos apoyo adicional de parte de los administradores de cuidados. Nuestros administradores de cuidados son médicos y personal de enfermería autorizados que brindan **atención médica integral**. También trabajamos con nuestro equipo de administración de utilización y sus proveedores para satisfacer sus necesidades de salud física y conductual.
- Utilizamos herramientas para determinar si alguna de sus necesidades de salud no se ha cumplido. Luego, encontramos proveedores que pueden brindarle esta atención. El objetivo es contar con un equipo y un plan de tratamiento que trabajen con la misma historia clínica.

Por ejemplo:

La diabetes puede aumentar el riesgo de padecer depresión mayor. La depresión puede afectar su capacidad de seguir con el tratamiento. El tratamiento y los medicamentos para la depresión pueden empeorar la diabetes. No podemos tratar solo una sola afección. Con la atención médica integral, encontramos un tratamiento que mejora la diabetes y la depresión.

Cómo encontrar un médico o proveedor

Trabajamos con diferentes médicos y proveedores. Como miembro de Molina, usted puede elegir a los proveedores a los que acude a partir de la lista de proveedores con los que trabajamos. Esto se denomina “dentro de la red”.

Nuestra lista de proveedores se denomina “Directorio de Proveedores”. En esta lista, se incluyen todos los proveedores, los hospitales, los centros de atención de urgencia y las farmacias que trabajan con Molina.

Usted debe que consultar a proveedores que trabajan con Molina. Si tiene alguna pregunta, llame al Departamento de Servicios para Miembros al (800) 424-5891 (TTY/TDD: 711).

Cómo recibir atención médica de proveedores fuera de la red:

Molina Healthcare es un plan de atención administrada. Debería atenderse con los proveedores de nuestra red. Si desea averiguar si un proveedor está en nuestra red, puede llamar al Departamento de Servicios para Miembros al (800) 424-5891 (TTY/TDD: 711). Puede llamar de lunes a viernes, de 8 a. m. a 6 p. m. hora de la montaña.

Puede buscar servicios fuera de la red en las siguientes situaciones:

- Atención médica de emergencia.
- Servicios de planificación familiar.
- Cuando usted viene de otro plan de salud.
- Cuando no hay proveedores cerca de usted.

Si no puede recibir la atención que necesita de un especialista de nuestra red, puede consultar a un especialista fuera de ella. Puede pedirle a su PCP que envíe una autorización para consultar a un proveedor fuera de la red.

Un proveedor fuera de la red también puede solicitar una autorización previa para atenderlo. Si se aprueba esta solicitud, puede consultar al proveedor fuera de la red.

Si consulta a un proveedor no contratado, llame al Departamento de Servicios para Miembros al (800) 424-5891 (TTY/TDD: 711). Podemos ayudarle a encontrar un proveedor de la red.

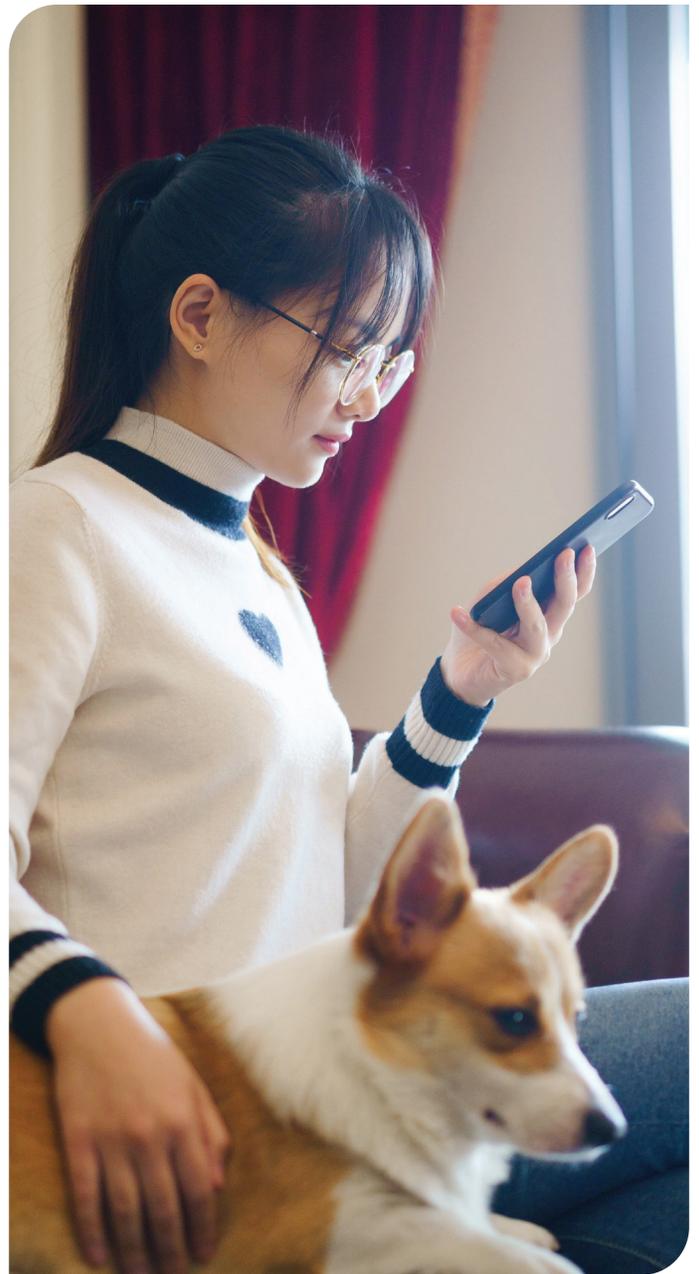
Cómo obtener ayuda para utilizar nuestra red de proveedores:

Podemos ayudarle a recibir la atención que necesita y a utilizar nuestra red de proveedores. Si tiene ciertas enfermedades o utiliza los servicios regularmente, es posible que le llame un Administrador de Cuidados. Él o ella le ayudará a satisfacer sus necesidades. Puede ayudarle a encontrar un proveedor en nuestra red, si es necesario. También puede obtener ayuda llamando al Departamento de Servicios para Miembros al (800) 424-5891 (TTY/TDD: 711). Nuestro Administrador de Cuidados le llamará de inmediato o regularmente.

¿Cómo acceder al Directorio de Proveedores?:

Para acceder al Directorio de Proveedores sin costo, realice los siguientes pasos:

- Visite nuestro sitio web en MolinaHealthcare.com y use la **herramienta Find a Doctor or Pharmacy (Buscar un Médico o una Farmacia)**.
- Llámenos al (800) 424-5891 (TTY/TDD: 711) y solicite que le enviemos una copia impresa por correo sin costo.





Transporte médico que no sea de emergencia

¿Necesita que lo lleven a una cita médica?

Molina se asocia con MTM para brindarle servicios de transporte médico que no sean de emergencia.

Llame a MTM tres días hábiles antes de la cita y tenga a mano la siguiente información:

- El número de identificación de AHCCCS
- La fecha y la hora de la cita
- El nombre y la dirección del proveedor médico
- La dirección de recogida
- El tipo de vehículo que necesita (estándar/ambulatorio, silla de ruedas, camilla)
- ¿Hay pasajeros adicionales que viajen con usted? Se permite un pasajero adicional.



Para reservar un viaje, llame a MTM/Veyo al (833) 474-5060 de lunes a viernes de 8 a. m. a 6 p. m.

Si tiene preguntas, llame al Departamento de Servicios para Miembros de Molina al (800) 424-5891 (TTY: 711).

Plan y programa de mejoramiento de calidad de Molina

Nos comprometemos a que reciba la mejor atención posible. Por este motivo, cada año ponemos en marcha un plan para seguir mejorando los siguientes aspectos:

- Nuestros servicios.
- La calidad de la atención médica que recibe.
- La forma en que nos comunicamos con usted.



Nuestras metas son las que se mencionan a continuación:

- Proporcionarle servicios que beneficien su salud.
- Trabajar con los proveedores para que reciba la atención que necesita.
- Abordar sus necesidades idiomáticas y culturales.
- Reducir los obstáculos que impidan que obtenga atención médica, como problemas con el transporte o el idioma.

También queremos saber su opinión sobre la calidad de nuestros servicios. Revisamos el último año de servicios para comprobar nuestro progreso. Quizás le enviemos una encuesta para conocer su opinión.

También podemos enviar encuestas para averiguar cuántos miembros reciben los servicios necesarios. Con estas encuestas, sabremos qué tipo de atención se necesita. Una de estas encuestas se denomina CAHPS® (Evaluación del Consumidor sobre los Proveedores y Sistemas de Atención Médica).

En esta encuesta CAHPS® hay preguntas sobre cómo califica los siguientes aspectos:

- La atención médica.
- El proveedor de atención primaria (PCP).
- El plan de salud.
- Especialistas a los que ha acudido.
- Exámenes de bienestar.
- La facilidad con la que recibe atención.
- La facilidad con la que recibe atención de forma rápida.

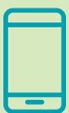
HEDIS® (Conjunto de Datos e Información para la Eficacia de la Atención Médica)

También determinamos cuántos de nuestros miembros se someten a pruebas y exámenes clave. Tenemos en cuenta los siguientes factores:

- Exámenes anuales.
- Atención de la diabetes.
- Mamografías (radiografías de las mamas).
- Administración de medicamentos.
- Pruebas de Papanicolau.
- Atención prenatal.
- Atención de posparto.
- Vacunas (vacunas contra la gripe para niños y adolescentes).

Nos preocupamos por su salud. Queremos colaborar para que usted y su familia se cuiden mejor. Para esto, hacemos lo siguiente:

- Les recordamos a usted y a su hijo que se sometan a los exámenes de bienestar y que se vacunen.
- Le brindamos información sobre afecciones de salud crónicas.
- Nos aseguramos de que reciba atención prenatal y de posparto si está embarazada.
- Le recordamos que debe realizarse pruebas de Papanicolau y mamografías, si las necesita.
- Abordamos toda queja que tenga.
- Le brindamos ayuda para encontrar y usar la información publicada en nuestro sitio web.
- Le informamos sobre los servicios especiales que ofrecemos.



Para obtener más información, llame al Departamento de Servicios para Miembros al **(800) 424-5891 (TTY/TDD: 711)**

De lunes a viernes, de 8 a. m. a 6 p. m. Puede solicitar una copia impresa de nuestro Plan de Mejoramiento de Calidad y los resultados

Ayuda Extra (Extra Help) para afecciones crónicas de salud

El cuidado de las afecciones puede ser difícil de enfrentar todos los días. Para asegurarnos de que recibe la atención adecuada, nuestro programa de administración de la atención puede brindarle ayuda para lo siguiente:

- Recibir los servicios.
- Coordinar las pruebas y las consultas con el proveedor.
- Obtener transporte a citas médicas.
- Eliminar las diferencias en la atención o el servicio.
- Obtener apoyo para personas con necesidades especiales o sus cuidadores.
- Cambiarse de un entorno a otro, por ejemplo, tras recibir el alta hospitalaria.
- Obtener servicios de atención a largo plazo.
- Conectarse con el apoyo de la comunidad.
- Encontrar servicios comunitarios o fisioterapia.



Las siguientes personas o entidades pueden derivarle a Administración de la Atención:

- Un proveedor.
- El Departamento de Servicios para Miembros, la Línea de Educación para la Salud o nuestra Línea de Consejos de Enfermería disponible las 24 horas.
- Un familiar o cuidador.
- Usted
- Molina puede considerar que usted es elegible para la administración de la atención

Estos programas se ofrecen sin costo alguno. Puede dejar de participar en un programa en cualquier momento. Llame al Departamento de Servicios para Miembros al (800) 424-5891 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a. m. a 6 p. m., para obtener más información.

Servicios médicos para la mujer

Cubrimos la atención antes del nacimiento, la atención durante el parto, la atención después del parto, los exámenes de mamas, las mamografías, las pruebas de Papanicolau y los servicios de planificación familiar (si está interesada en quedar embarazada o evitar el embarazo). Para recibir servicios rutinarios y preventivos, puede acudir a un especialista en salud de la mujer. Este puede ser un obstetra, un ginecólogo, personal de enfermería obstétrica certificado u otro proveedor de medicina familiar. No necesita una remisión para recibir estos servicios.

No hay copagos para los servicios de salud preventiva de la mujer. Además, contamos con servicios de transporte disponibles en caso de que sea necesario. Si tiene preguntas sobre estos servicios, ayuda para programar citas o sobre solicitar transporte, comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al (800) 424-5891 (TTY: 711).

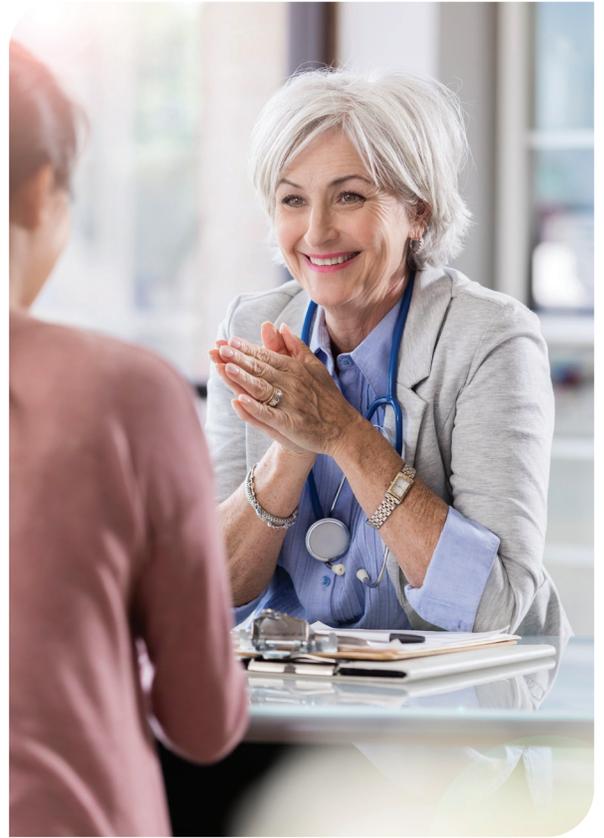


Atención preventiva para mujeres sanas

La visita preventiva anual de la mujer sana es para identificar los factores de riesgo de enfermedad, detectar los problemas de salud física y conductual existentes y promover hábitos de vida saludables esenciales para reducir o prevenir los factores de riesgo de diversos procesos patológicos.

Usted puede esperar los siguientes servicios cuando vea a un proveedor para su visita anual de atención preventiva:

- Examen físico (examen preventivo) que evalúa el estado general de salud.
- Examen clínico de mama/mamografía.
- Examen pélvico (según sea necesario de acuerdo con las recomendaciones actuales y las mejores prácticas).
- Revisión y administración de vacunas, exámenes de detección y pruebas según la edad y los factores de riesgo. Para consultar los calendarios de vacunación recomendados por los CDC para adultos y adolescentes, visite [cdc.gov/vaccines/schedules](https://www.cdc.gov/vaccines/schedules).
- Los exámenes de detección y el asesoramiento se centran en mantener un estilo de vida saludable y minimizar los riesgos para la salud, y abordan como mínimo los siguientes aspectos:
 - o Nutrición adecuada
 - o Actividad física
 - o BMI (Índice de masa corporal) elevado que indica obesidad
 - o Uso abuso o dependencia de tabaco/sustancias
 - o Examen de detección de depresión
 - o Detección de la violencia interpersonal y doméstica
 - o Infecciones de transmisión sexual
 - o Virus de la inmunodeficiencia humana (VIH)
 - o Servicios y Suministros de Planificación Familiar
- El asesoramiento previo a la concepción incluye, además de conversar sobre un estilo de vida saludable antes del embarazo y entre embarazos, que incluye lo siguiente:
 - o Historial reproductivo y prácticas sexuales.
 - o Peso saludable, incluida dieta y nutrición, así como el uso de suplementos nutricionales y la ingesta de ácido fólico.
 - o Actividad física o ejercicio.
 - o Atención médica bucal.
 - o Control de enfermedades crónicas.
 - o Bienestar emocional.
 - o Consumo de tabaco y sustancias (cafeína, alcohol, marihuana y otras drogas), incluso el consumo de medicamentos con receta.
 - o Intervalos recomendados entre embarazos.
 - o Inicio de remisiones necesarias cuando se identifique la necesidad de una evaluación, diagnóstico o tratamiento adicionales.



VIH y embarazo

La detección temprana y el tratamiento son las claves para prevenir la infección por VIH en el recién nacido.

Si usted o su pareja alguna vez han tenido sexo sin protección o han compartido agujas con una persona, existe la posibilidad de que usted tenga el virus. Si usted tiene VIH, su bebé también podría contraer el virus. El virus se transmite generalmente durante el nacimiento. A veces, se transmite durante el embarazo. La lactancia materna también puede transmitir el virus de la madre al bebé.

El tratamiento con medicamentos llamados antirretrovirales, tanto durante el embarazo como después del nacimiento, reduce en gran medida el riesgo de infección por el VIH del bebé. Los antirretrovirales controlan la infección por VIH durante las diferentes etapas del ciclo de vida del VIH.

El tratamiento del VIH durante o después del embarazo puede incluir lo siguiente:

- Tratamiento antirretroviral para la madre.
- Parto por cesárea planificado para mujeres que tienen un riesgo más alto de infectar a sus bebés.
- Tratamiento antirretroviral temprano para el bebé durante sus primeras 4 a 6 semanas de vida.
- Utilizar fórmula láctea en lugar de la lactancia materna.

Molina cubre las pruebas de VIH tanto para hombres como para mujeres sin costo alguno. Si la prueba resulta positiva, el tratamiento y el asesoramiento médico están a su disposición a través de los beneficios de su plan de salud. Para hacerse la prueba, hable con su PCP o comuníquese con el departamento de salud local.





¡Asegúrese de vacunarse contra la gripe!

Se acerca la temporada de gripe. ¡Asegúrese de que usted y sus seres queridos reciban las vacunas contra la gripe de inmediato! Las vacunas contra la gripe están cubiertas sin costo.

¿Se puede prevenir la gripe?

Usted puede ayudar a prevenir la gripe administrándose la vacuna contra la gripe todos los años. Se recomienda encarecidamente inmunizarse apenas la vacuna esté disponible.

Los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (Centers for Disease Control and Prevention, CDC) de los EE. UU. recomiendan que todas las personas desde los seis meses en adelante se vacunen contra la gripe. Esto es muy importante para las personas que presentan un mayor riesgo de experimentar problemas relacionados con la gripe. Algunas de las personas en riesgo son las siguientes:

- Niños pequeños.
- Adultos y niños que sufren de problemas de salud crónicos o tienen un sistema inmunitario más débil.
- Mujeres que estén embarazadas durante la temporada de gripe.

La vacuna contra la gripe también es importante para los trabajadores de atención médica y cualquier persona que vive o trabaja con una persona que presenta un mayor riesgo de sufrir problemas por la gripe.

Por lo general, la vacuna previene la mayoría de los casos de gripe. Incluso si se contagia de la gripe después de haberse vacunado, sus síntomas pueden ser menos graves y experimentará menos problemas provocados por la gripe. Recuerde que no puede enfermarse de gripe por medio de la vacuna contra la gripe.

¿Visitó a su PCP recientemente y no desea programar otra cita? ¡No hay problema! Muchas tiendas de comestibles, farmacias, escuelas y lugares de trabajo ofrecen vacunas contra la gripe.

Línea de Crisis de Salud Conductual

La Línea de Crisis de Salud Conductual en su condado puede ayudarle con una crisis de salud conductual. Puede llamar 24 horas al día, 7 días a la semana. La línea de crisis es confidencial y está disponible para personas que necesiten ayuda. No es de uso exclusivo para los miembros de Medicaid. Hay especialistas capacitados en intervención de crisis disponibles para ayudarle por teléfono.

A continuación, le indicamos algunos signos de una crisis de salud conductual:

- Pensar en lastimarse a sí mismo o a otra persona, o bien tener miedo de que pueda hacerlo.
- Sentirse desesperanzado.
- No querer realizar las actividades que normalmente disfruta.
- No querer estar alrededor de sus amigos y familia.
- Experimentar cambios de estado de ánimo, ansiedad o enojarse fácilmente.

En caso de una emergencia potencialmente mortal, llame al 911 de inmediato.

Línea de Crisis Estatal de Arizona:

- (844) 534-4673 (HOPE)

Para los jóvenes:

- **Teen Lifeline:** (602) 248-TEEN (8336) (llamada o mensaje de texto)

Para los veteranos:

- **Veterans Crisis Line:** 988 (presione 1)
- **Be Connected:** (866) 4AZ-VETS (429-8387)



Otras Líneas de Crisis en Arizona:

- Comunidades indígenas Gila River y AK-Chin: (800) 259-3449
- Comunidad indígena Salt River Pima-Maricopa: (855) 331-6432
- Línea de Crisis de la Nación Tohono O'odham: (844) 423-8759



Línea de vida de suicidio y crisis 988

La Línea Nacional de Prevención del Suicidio es una red de centros de crisis locales que ofrecen ayuda 24 horas al día, 7 días a la semana. Brindan apoyo emocional a las personas que sufren una crisis suicida o angustia emocional. Llame para hablar con alguien que pueda ayudarle. Si piensa en hacerse daño a sí mismo o a alguien más, busque ayuda de inmediato llamando al 911.



Llame al:

- *** Línea de Prevención del Suicidio y Crisis 988: 988** (mensaje de texto o chat)
Iniciar un chat: 988lifeline.org/chat/
- **Línea Directa Nacional para la Remisión y el Tratamiento del Consumo de Sustancias y los Problemas de Trastornos:** (800) 662-HELP (4357)



Línea Opioid Assistance & Referral de Arizona

La Línea Opioid Assistance & Referral (OAR) de Arizona puede ayudarle a usted o a alguien que conoce que tenga problemas con los opioides, el dolor o el trastorno por consumo de opioides. Esta línea OAR es confidencial y está operativa 24 horas al día, 7 días a la semana, de manera gratuita. Puede llamar al (888) 688-4222 para hablar con un experto médico en los Centros de Información sobre Venenos y Drogas de Arizona.



Recursos para ayudarle a dejar de fumar

¡Queremos ayudarle a estar más saludable! Existen programas gratuitos que pueden ayudarle a dejar de fumar.

- **ASHLine, la Línea de Ayuda para Fumadores de Arizona**, ofrece recursos telefónicos y en línea 24 horas al día, 7 días a la semana. Llame al (800) 556-6222 (TTY/TDD: 711) o visite ashline.org para obtener ayuda.

Cuando llame a ASHLine, obtendrá la siguiente ayuda:

- o Un consejero que conversará con usted sobre dejar de fumar.
 - o Acceso a recursos en línea.
 - o Consejería por mensaje de texto directamente desde el teléfono.
- **El Departamento de Servicios de Salud de Arizona (Arizona Department of Health Services, ADHS)** ofrece programas para ayudarle a dejar de fumar. Si desea inscribirse, llame al (800) 556-6222 (TTY/TDD: 711).
 - o Tobacco Free Arizona es un sitio web de ADHS. Contiene información sobre Tobacco Free Arizona y herramientas para ayudarle a dejar de fumar. Visite azdhs.gov/prevention/tobacco-chronic-disease/tobacco-free-az/index.php para obtener más información.
 - **Medicamentos para ayudarle a dejar de fumar.** Puede obtener medicamentos para ayudarle a dejar de fumar. Están cubiertos sin costo. Su proveedor de cuidados primarios (Primary Care Provider, PCP) puede recetarle estos medicamentos.

Debe realizar las siguientes acciones:

- o Primero debe hablar con su PCP. Encontrará el medicamento adecuado para usted.
- o El PCP le recetará el medicamento que desea que utilice.
- o Para que sus medicamentos estén cubiertos, debe obtener una receta del PCP.
- o Puede recibir un suministro de medicamentos de 12 semanas durante un período de seis meses. El período de seis meses comienza en la fecha en que se surtió la primera receta.

Si tiene alguna pregunta, llame al Departamento de Servicios para Miembros.

Presentar una inquietud sobre la calidad de la atención

Si no está satisfecho con la atención o los servicios que usted o su familiar recibieron de un proveedor de la red o un centro, queremos saberlo. Usted, o alguien que usted designe para actuar en su nombre, puede comunicarse con el Departamento de Gestión de Calidad. Existen varias maneras de presentar una inquietud sobre la calidad de la atención:

Por teléfono: Llame al Departamento de Servicios para Miembros al (800) 424-5891 (TTY/TDD: 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m. hora local/MST.

Al completar un [formulario de remisión de calidad de la atención](#) y enviarnos el formulario por correo electrónico o por correo postal.

Por correo electrónico: MCCAZ-QOC@MolinaHealthcare.com

Por correo postal: Envíe una carta a la siguiente dirección:

Molina Healthcare
Attn: Quality Management Department
5055 E. Washington St, Suite 210
Phoenix, AZ 85034

Llámenos al (800) 424-5891 (TTY/TDD: 711) si necesita ayuda para presentar una inquietud sobre la calidad de la atención.

Parte D de Medicare (para miembros que reciben Medicaid y Medicare)

El AHCCCS no paga costos compartidos, coseguros, deducibles ni copagos por medicamentos cubiertos por la Parte D de Medicare. El AHCCCS puede cubrir medicamentos que no están cubiertos por la Parte D de Medicare si son medicamento necesarios. Si tiene alguna pregunta sobre el costo compartido de la Parte D de Medicare, comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al (800) 424-5891 (TTY/TDD: 711).

El AHCCCS puede cubrir algunos medicamentos de venta libre (Over-the-Counter, OTC). Consulte la lista de **medicamentos OTC de Molina** en nuestro sitio web para obtener un listado de los medicamentos OTC que tienen cobertura. También puede llamar al Departamento de Servicios para Miembros al **(800) 424-5891 (TTY/TDD: 711)** para solicitar una copia impresa. Para obtener más información sobre los medicamentos OTC, visite [MolinaHealthcare.com](https://www.MolinaHealthcare.com)



Recursos comunitarios para ayudarle a usted y a su familia

Molina se compromete a ayudar a nuestros miembros a vivir vidas más saludables. Por este motivo, creamos una **Guía de recursos comunitarios**. Las organizaciones comunitarias que aparecen en esta guía proporcionan información sobre programas, servicios y recursos que le ayudan con su salud y su bienestar.

Puede acceder a nuestra nueva Guía de recursos comunitarios en [MolinaHealthcare.com](https://www.MolinaHealthcare.com).

¿Desea obtener una copia impresa de esta guía? Solo llame al Departamento de Servicios para Miembros y le enviaremos una copia por correo postal a su casa.

Mantenerse a salvo en el calor de Arizona

Temperaturas frecuentes de tres dígitos (que generalmente duran desde mayo a septiembre en Arizona) y la exposición al calor excesivo pueden aumentar el riesgo de enfermedades relacionadas con el calor.

Manténgase fresco, hidratado e informado.

Las personas pueden contraer enfermedades relacionadas con el calor. Protéjase a sí mismo y a sus seres queridos asegurándose de beber suficiente agua y limitando el tiempo que pasa en el calor. No olvide comprobar cómo están sus vecinos y adultos mayores durante este tiempo.

Beba agua. Lleve siempre agua y beba, incluso si no tiene sed. Evite el alcohol, ya que deshidrata el cuerpo. Recomendamos beber al menos dos litros (ocho o más tazas) de agua al día, incluso si se encuentra mayormente en interiores. Los trabajadores al aire libre, las personas que estén al aire libre con altas temperaturas, los que realizan actividad física y las personas que tienen ciertas afecciones de salud deben aumentar el consumo.

Vístase para el calor. Use ropa ligera y de color claro, use sombreros o paraguas y aplique siempre protector solar sobre la piel expuesta.

Nunca deje a niños, adultos o mascotas dentro de un vehículo estacionado. Un vehículo estacionado puede alcanzar temperaturas peligrosas en tan solo unos minutos. Dejar las ventanas bajas o estacionarse a la sombra no es suficiente para proteger a sus seres queridos.

Esté atento al concreto caliente. En un día caluroso, el asfalto puede ser de 40 a 60 grados más caliente que la temperatura.

Controle a las personas con alto riesgo. Compruebe cómo están sus amigos, familiares y vecinos, en busca de signos de agotamiento por calor o golpe de calor. Los bebés y los niños pequeños requieren una observación mucho más frecuente. Asegúrese de que el aire acondicionado de las personas mayores de su vecindario esté funcionando y en uso.

Vaya despacio. Evite las actividades extenuantes. Si debe realizar actividades extenuantes, hágalo durante la parte más fresca del día, que generalmente es por la mañana entre las 4 a. m. y las 7 a. m.

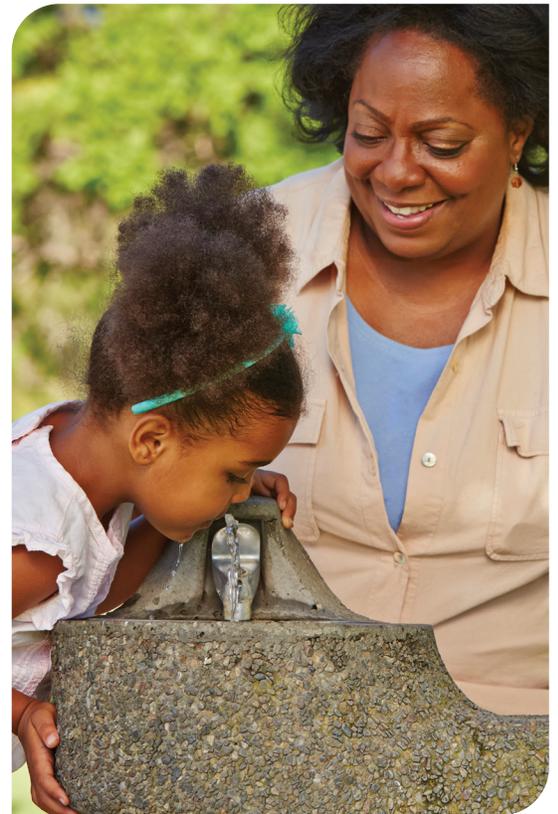
Tome descansos regulares cuando realice actividad física en días cálidos. Tómese un tiempo para encontrar un lugar fresco. Si reconoce que usted o alguien más muestra síntomas de una enfermedad relacionada con el calor, detenga la actividad y busque un lugar fresco. Recuerde, diviértase, ¡pero manténgase tranquilo!

Regístrese para recibir advertencias de calor excesivo de ADHS. [Inscríbese para recibir mensajes de ADHS](#) cada vez que haya una advertencia de calor excesivo y para obtener consejos sobre cómo mantenerse seguro y fresco.

Molina quiere saber de usted: ¡Únase a nuestro Comité Asesor de Miembros!

Actualmente estamos buscando nuevos miembros para que se unan a nuestro Comité Asesor de Miembros (Member Advisory Committee, MAC). Nuestro MAC es un grupo de miembros de Molina, sus familiares o cuidadores que se reúne para analizar cómo podemos mejorar la atención, analizar parte de nuestro trabajo y obtener comentarios sobre las comunicaciones y materiales de los miembros. Nos reunimos mensualmente en Microsoft Teams, generalmente el cuarto jueves del mes de 5:30 a 7 p. m. Como miembro de Molina, recibirá un pago de \$50 por cada reunión.

Si desea unirse o tiene preguntas, comuníquese con MCCAZ-OIFA@MolinaHealthcare.com.





Programa de Recompensas para Miembros de Molina 2025

¿Sabía que Molina Healthcare of Arizona recompensa* a nuestros miembros por someterse a evaluaciones preventivas importantes? Estas visitas ayudan a su médico a saber cómo está y puede recibir la atención que necesita, incluso si se siente bien.

Esta es una lista de visitas de bienestar y evaluaciones preventivas para niños, adolescentes y mujeres que pueden hacerle ganar una recompensa.

Recompensas para niños y adolescentes

\$50

**Visita de atención
preventiva**
Entre 3 y 7 años
Una vez al año

\$50

**Visita de atención
preventiva**
Entre 8 y 10 años
Una vez al año

\$50

**Visita de atención
preventiva**
Entre 11 y 21 años
Una vez al año

Recompensas por exámenes de detección de cáncer

\$100

**Examen de detección de
cáncer de mama
(mamografías)**
Entre 50 y 74 años
Una vez cada dos años
(o según lo recomendado por
su médico)



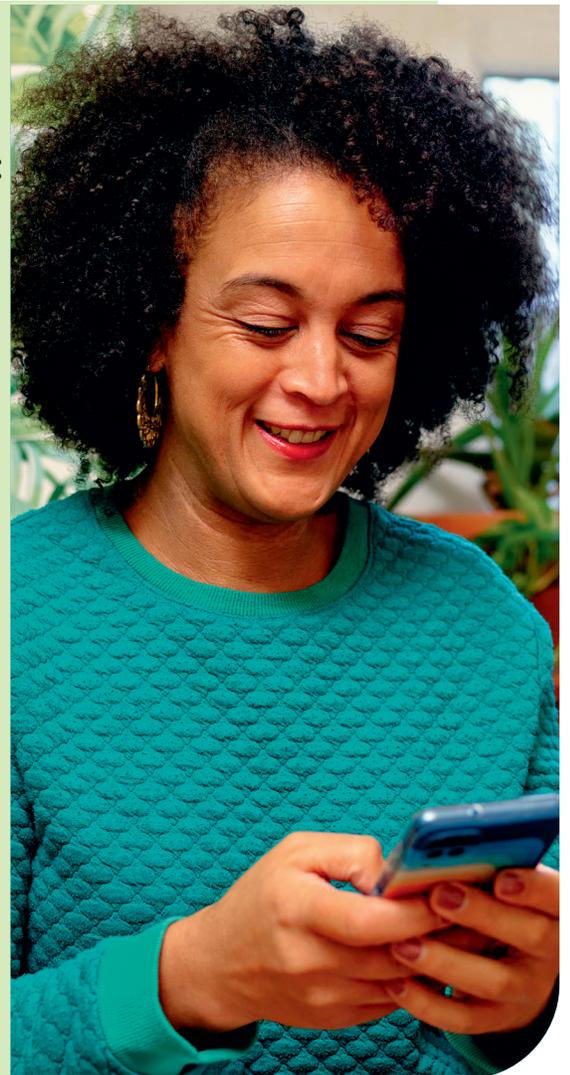
¡Reclame sus recompensas en un instante!

A continuación, le explicamos cómo funciona:

1. Complete una de las visitas de atención preventiva mencionadas anteriormente.
2. Inicie sesión en **MyMolina.com** o descargue la aplicación móvil **My Molina®**.



3. Haga clic en la pestaña “My Wellness” (Mi bienestar) y luego, en “My Healthy Rewards” (Mis recompensas saludables).
4. Haga clic en el botón “Request Submission” (Enviar solicitud) para ver el formulario en línea.
5. Complete el formulario con la información de las evaluaciones preventivas de salud que haya realizado. Puede enviar más de una evaluación en el mismo formulario para usted y su hijo.
6. Haga clic en el botón “Submit” (Enviar) ¡y listo!



Si no tiene una cuenta, deberá crearse una. O llame al Departamento de Servicios para Miembros al (800) 424-5891, (TTY/TDD: 711) para obtener ayuda para reclamar sus recompensas.

Entrega de recompensas:

Recibirá una tarjeta de recompensas recargable por correo postal de dos a cuatro semanas. Visite MyMolina.com y haga clic en la pestaña “My Healthy Rewards” (Mis recompensas saludables) para obtener más información.

*Información importante:

- Para ganar una recompensa, debe tener Molina como su principal aseguradora cuando reciba los servicios.
- Puede obtener cada recompensa una vez al año entre el 9 de diciembre de 2024 y el 31 de diciembre de 2025.
- Todas las solicitudes de recompensas del 2025 deben enviarse antes del 31 de enero del 2026. Los envíos tardíos no serán procesados.

