

## **La calidad de los Servicios que usted recibe es importante para nosotros**

El Plan de Salud del Gobierno de Molina Healthcare of Puerto Rico quiere que usted y su familia reciban el cuidado de calidad que necesitan para tener una buena salud. Nuestro Departamento de Calidad cuenta con profesionales comprometidos que trabajan diariamente para garantizar el acceso a los servicios de salud preventivos y diagnósticos de manera que usted obtenga experiencias positivas en cada momento.

### **¿Cómo ofrecemos un Servicio de Calidad?**

El Departamento de Calidad como parte de su labor, evalúa periódicamente a los proveedores de servicios de la red del Plan de Salud del Gobierno de Molina Healthcare of Puerto Rico utilizando una serie de indicadores que nos permiten garantizar la calidad de los servicios prestados. Estos indicadores son parte de nuestro Programa de Calidad Clínica y Salud Mental. Entre alguno de los indicadores que el departamento monitorea se encuentran:

- ✓ Acceso a las visitas para el cuidado preventivo
- ✓ Manejo de asma
- ✓ Manejo de colesterol
- ✓ Cernimiento para cáncer de seno
- ✓ Cernimiento para cáncer cervical
- ✓ Manejo para el cuidado de la diabetes
- ✓ Manejo de medicamentos para la depresión
- ✓ Seguimiento luego de una hospitalización por una condición de salud mental

De igual manera, anualmente se mide la satisfacción de los beneficiarios con los servicios recibidos mediante una encuesta de la cual es posible haya participado. Los resultados de la encuesta nos permiten identificar aquellas áreas en donde debemos mejorar de manera que los servicios de salud prestados sean de la más alta calidad.

## **Importancia de mantener una buena salud física y mental**

---

La buena salud física y mental es indispensable para lograr una excelente calidad de vida. La Organización Mundial de la Salud (OMS), define la salud como “**un estado de completo bienestar físico, mental y social**” por lo que cuidar de estos tres componentes, le dará como resultado el disfrute de una vida plena.

Los estados de ánimo positivos y estilos de vida saludable están directamente relacionados con el bienestar, sinónimo de buena salud. A continuación le ofrecemos 7 consejos para tener unos estilos de vida saludables que puede integrar en su vida diaria:

1. <sup>1</sup>Realice actividad física y mejore su alimentación
2. Mantenga una higiene física adecuada
3. Descanse
4. Cultive las buenas relaciones con sus familiares, amigos y comunidad general
5. Mantenga un equilibrio mental
6. Dedique tiempo a realizar una actividad que disfrute
7. Si utiliza medicamentos siga las instrucciones según recomendado por su médico
8. Visite a su médico regularmente, no espere a estar o sentirse enfermo, la prevención es la clave para una buena salud

Estas prácticas saludables, influyen en la salud y le aportarán muchos beneficios. Si tiene una buena salud mental podrá influir de forma positiva en la vida de quienes le rodean y en la de usted. La salud física es muy importante pero va de la mano con la salud mental. Cuidar su salud debe ser su prioridad. ¡Anímese!

### **Prevenir el uso y abuso de sustancias para una buena salud física, mental y social**

Prevenir significa lo que hacemos los seres humanos para impedir o evitar que ocurran situaciones que nos producen algún daño físico, mental o social. Cuando una persona hace uso de alguna sustancia sea legal o ilegal, se produce un impacto en la salud que pudiera afectar a corto y a largo plazo su diario vivir, entre los que destacan el aumento en diferentes tipos de accidentes, delincuencia, violencia dentro de la familia e incluso la muerte. Algunas de las sustancias más conocidas son alcohol, tabaco, drogas ilegales, medicamentos recetados, entre otros. Personas de todas las edades sufren consecuencias negativas debido al uso y abuso de sustancias, por ejemplo:

- ✓ Bebés expuestos a cualquier sustancia durante el embarazo tienen un riesgo mayor de nacer prematuros y con bajo peso causando problemas en su crecimiento y desarrollo entre otros problemas de salud física y mental.
- ✓ Adolescentes suelen tener un mal desempeño escolar, exponerse a enfermedades de transmisión sexual o embarazos no deseados.
- ✓ Adultos tienen problemas para pensar con claridad, recordar y prestar atención a asuntos importantes ocasionando problemas en el trabajo, con su familia y amigos. Si estos adultos son padres de familia puede traer abuso infantil o de su pareja ocasionando daños en el bienestar y el desarrollo de ambiente saludable.

### **¿La adicción y sus efectos en el cuerpo?**

Una persona que no puede dejar de consumir una sustancia de forma voluntaria se considera adicta a la misma. Es por esa razón que la adicción se considera una enfermedad crónica que afecta al cerebro y su función ocasionando que la persona aun queriendo dejar de consumir la droga, el alcohol o el tabaco no pueda hacerlo. El abuso de sustancias y la adicción afectan no solamente el cerebro, también causan problemas en las arterias, pulmones, corazón, estómago, páncreas, riñón, vejiga entre otros.

---

<sup>1</sup> Recuerde consultar con su médico primario antes de iniciar cualquier actividad física o cambios en su alimentación.

Por ejemplo, el uso y abuso de alcohol causa problemas en el sistema nervioso central de las personas interfiriendo con los mensajes que se llevan o se reciben del cerebro alterando la vista, la audición y los movimientos del cuerpo. En el caso de las personas que utilizan otras sustancias como la cocaína, estas pueden presentar un aumento en la frecuencia cardiaca y la presión arterial, dolores de cabeza y abdominales. Dependiendo del tipo de sustancia que la persona utiliza, serán los efectos que podrá sentir y que afectarán a su cuerpo, igualmente los síntomas de lo que se conoce como retirada que es cuando la persona comienza a dejar la sustancia, serán diferentes dependiendo del nivel de adicción y el tipo de sustancia que utilice.

### ¿Cómo manejar un problema de uso y abuso de sustancias?

Cualquier tratamiento o proceso para manejar este problema debe tener como meta ayudar a dejar de utilizar la sustancia, sin importar cuál sea. El tiempo que se necesite para tratar el problema de adicción depende de diversos factores:

- ✓ Nivel de adicción de la persona
- ✓ Intentos previos para dejar de consumir la sustancia
- ✓ Otras condiciones de salud que se asocien al uso de la sustancia. Este problema se asocia a las personas que utilizan ciertos medicamentos para el manejo de condiciones de salud física o mental.
- ✓ Las necesidades específicas de la persona
- ✓ Pero sobre todas las cosas, los deseos que tiene la persona de dejar su problema de adicción.

El tratamiento para tratar el uso y abuso de sustancias puede incluir terapias con un profesional de salud mental, medicamentos o una combinación de ambos. Es importante que si ha identificado que tiene un problema con el uso de alguna sustancia hable con su médico primario para este pueda ayudarle. Además, en el Plan de Salud del Gobierno de Molina Healthcare of Puerto Rico también podemos ayudarle. Puede comunicarse con nuestra Línea de Crisis las 24 horas los 7 días de la semana al 1-855-5111 en donde un personal capacitado estará disponible para atenderlo y ayudarlo de forma inmediata. También puede comunicarse con el Departamento de Servicios de lunes a viernes de 7:00 am a 7:00 pm al 1-877-335-3305. Personas con impedimento auditivo (TTY), pueden llamar al 787-522-8281, o visitar la oficina regional que más le convenga.

#### Región Este

Plaza Bairoa Bairoa Ind. Park PR-1 int. Sakura St. Caguas, PR	Horario de Servicios: Lunes 7:30am – 7:00pm Martes a Viernes 7:30 am – 7:00 pm Primer sábado de cada mes: 9:00am – 5:00pm	Professional Office Bldg. Carr. PR 908 Km. 0.4 Barrio Tejas Humacao, PR	Horario de Servicios: Lunes a Viernes 7:30 am – 5:00 pm
--	--	--	---

#### Región Suroeste

Avenida Hostos 111 Edificio Reliable Ponce, PR	Horario de Servicios: Lunes 7:30am – 7:00pm Martes a Viernes 7:30 am – 5:00 pm Primer sábado de cada mes: 9:00am – 5:00pm	Calle 25 de Julio #53 Urb. Villa Milagros Yauco, PR	Horario de Servicios: Lunes a Viernes 7:30 am – 5:00 pm
--	--	---	---

Esta información también está disponible en inglés sin costo alguno. Además, si necesita los Servicios de un intérprete para otro idioma que no sea español o inglés, comuníquese con nuestro Departamento de Servicios al 1-877-335-3305. Para servicios a personas con impedimentos auditivos (TTY), llame 1 787-522-8281. Ambas líneas están disponibles de lunes a viernes de 7:00 am - 7:00 pm. Además, puede conseguir esta y otros temas de salud a través del portal de internet : <http://www.psgmolinahealthcare.com>

A continuación encontrará los números de teléfono de las Líneas de Servicios que el Plan de Salud del Gobierno de Molina Healthcare of Puerto Rico tiene disponible para usted. Si desea, puede recortar alrededor de las líneas entrecortadas según muestra la imagen y colocar la información en un lugar accesible y seguro, de esta manera podrá comunicarse fácilmente con nosotros cuando lo necesite.

Líneas de Servicios del Plan de Salud del Gobierno de Molina Healthcare of Puerto Rico	
Departamento de Servicios <b>1-877-335-3305 / TTY 787-522-8281</b>	
<b>Programa de Manejo de Cuidado</b> 1-866-633-8350 / 787-999-6341 / TTY 787-522-8281	Lunes a Viernes de 7:00 am – 7:00 pm
<b>Línea de Crisis para Servicios de Salud Mental, Abuso y Uso de Sustancias</b> 1-855-822-5111	24 horas los 7 días de la semana
<b>Línea de asesoramiento de enfermería</b> 1-888-620-1515 / TTY 787-522-8281	

También puede conseguir información sobre su Plan de Salud del Gobierno de Molina Healthcare of Puerto Rico a través de internet en: [www.psgmolinahealthcare.com](http://www.psgmolinahealthcare.com)