

Guía para obtener atención médica de calidad

2024



Índice

Su guía para obtener atención médica de calidad.....	2	Servicios de salud del comportamiento de emergencia.....	15
Sus contactos de atención médica.....	2	Cómo recibir atención para necesidades de salud especiales.....	15
Visite nuestro sitio web.....	5	Servicios fuera de la red.....	15
Portal para miembros.....	6	Horario de atención para los servicios.....	15
Directorio de proveedores en línea.....	8	Qué debe hacer cuando necesita atención fuera del horario de atención o atención de emergencia.....	16
Plan y Programa de Mejora de la Calidad de Molina Healthcare.....	8	Acerca de los beneficios de medicamentos.....	16
Pautas para mantenerse saludable.....	9	Cómo protegemos su privacidad.....	17
Ayuda adicional para problemas de salud crónicos.....	10	Sus derechos y responsabilidades.....	18
Salud de la población.....	10	Segundas opiniones.....	19
Evaluación de riesgos para la salud y herramientas de autogestión.....	12	Quejas y apelaciones.....	19
Programa de Seguridad del Paciente.....	12	Su derecho a apelar una denegación.....	20
Cómo trabajamos con los proveedores para tomar decisiones sobre su atención.....	13	Su derecho a tener una directiva anticipada.....	20
Buscamos novedades.....	14		
Servicios de idiomas.....	14		
Servicios de salud de la mujer.....	14		
Servicios de salud del comportamiento.....	14		



Su guía para obtener atención médica de calidad

La edición de 2024 de la Guía para obtener atención médica de calidad (la Guía) de Molina Healthcare lo ayuda a obtener información sobre los programas y servicios que se le ofrecen. En esta Guía, puede leer acerca de nuestro Programa de Mejora de la Calidad y los servicios para mantenerse saludable y ocuparse de cualquier afección médica que pueda tener.

Esta Guía le brinda información sobre cómo nos encargamos de lo siguiente:

- Proteger sus derechos de privacidad y su información de salud protegida (PHI)
- Tomar decisiones sobre su atención médica
- Ayudarlo con los asuntos de atención médica
- Satisfacer sus necesidades de comunicación

Puede imprimir la Guía y cualquier otra información que necesite desde nuestro sitio web. Para obtener la Guía en su idioma preferido o formato accesible, llame a Servicios para Miembros al (800) 869-7165 (TTY 711). También puede pedirnos que le enviemos por correo postal una copia de los materiales.

Sus contactos de atención médica

Departamento/ programa	Servicios	Número de teléfono
Servicios para Miembros	El Departamento de Servicios para Miembros de Molina puede hacer lo siguiente: <ul style="list-style-type: none">• Responder preguntas sobre su plan de salud y servicios.• Ayudarlo a elegir un proveedor de atención primaria (PCP) o cambiarlo.• Informarle dónde recibir atención.• Ofrecer servicios de interpretación si no habla inglés.• Proporcionar información en otros idiomas y formatos.	Servicios para Miembros (800) 869-7165 (TTY 711), de lunes a viernes, de 7:30 a. m. a 6:30 p. m.
Línea de Asesoramiento de Enfermería disponible las 24 horas y Línea Nacional de Prevención del Suicidio y Crisis	Hable con un enfermero registrado en cualquier momento que tenga preguntas sobre su salud. Disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La Línea de Prevención del Suicidio y Crisis 988 tiene alcance nacional y brinda apoyo confidencial las 24 horas del día, los 7 días de la semana a personas que tienen crisis de suicidio o problemas relacionados con la salud mental.	Línea de Asesoramiento de Enfermería disponible las 24 horas Inglés y otros idiomas (888) 275-8750 Español: (866) 648-3537 (TTY 711) Línea Nacional de Prevención del Suicidio y Crisis Llamadas y mensajes de texto: 988

Departamento/ programa	Servicios	Número de teléfono
<p>Atención de urgencia virtual con Teladoc 24/7</p>	<p>Consulte a un médico certificado por teléfono o videollamada a través de Teladoc por una enfermedad leve o problemas de salud del comportamiento sin salir de su casa. Puede recibir atención las 24 horas del día, los 7 días de la semana.</p>	<p>Teladoc 800 TELADOC (800) 835-2362 (TTY 711) member.teladoc.com/Molina</p>
<p>Administración de la salud*</p>	<p>¿Vive con una afección de salud crónica? Ofrecemos programas para ayudarlo a administrar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asma • Depresión • Diabetes • Enfermedad pulmonar obstructiva crónica (COPD) • Insuficiencia cardíaca • Presión arterial alta • Peso (asesoramiento nutricional) • Cómo dejar de fumar • Trastorno por consumo de sustancias <p>Para obtener más información sobre cómo ser elegible para participar y usar estos servicios del programa, llame al equipo de Administración de la salud.</p>	<p>Administración de la salud (866) 891-2320 (TTY 711), de lunes a viernes, de 6:00 a. m. a 6:00 p. m., hora del Pacífico</p>
<p>Educación sobre la salud*</p>	<p>Obtenga más información sobre cómo vivir bien y mantenerse saludable. Obtenga detalles sobre los programas que lo ayudarán a dejar de fumar y controlar el peso. Lo ayudaremos a aprender a utilizar estos programas.</p>	<p>Educación sobre la salud (866) 472-9483 (TTY 711), de lunes a viernes, de 6:00 a. m. a 6:00 p. m.</p>

<p>Examen de maternidad y apoyo para un embarazo de alto riesgo*</p>	<p>Tenga un embarazo saludable y un bebé sano. Participe de nuestro programa de embarazo para acceder a pruebas de detección para ayudar a que usted y su bebé estén lo más saludables posible. Servicios para Miembros puede ayudarla a aprender a utilizar este programa.</p>	<p>Servicios para Miembros (800) 869-7165 (TTY 711), de lunes a viernes, de 7:30 a. m. a 6:30 p. m.</p>
<p>Gestión de casos*</p>	<p>Los administradores de casos evalúan sus afecciones de salud y revisan los beneficios y los recursos. Este programa puede ayudarlo a vivir de manera más saludable. Servicios para Miembros lo ayudará a aprender a utilizar estos servicios.</p>	<p>Servicios para Miembros (800) 869-7165 (TTY 711), de lunes a viernes, de 7:30 a. m. a 6:30 p. m.</p>
<p>Gestión de casos complejos*</p>	<p>Atención para miembros que se enferman gravemente y necesitan ayuda adicional para sentirse mejor. Los administradores de casos lo ayudarán a obtener la mejor atención posible. Llame a Servicios para Miembros para aprender a utilizar estos programas.</p>	<p>Servicios para Miembros (800) 869-7165 (TTY 711), de lunes a viernes, de 7:30 a. m. a 6:30 p. m.</p>
<p>Programa de Transición de la Atención*</p>	<p>Cuando le den el alta de un hospital o una residencia de ancianos, los asesores lo ayudan a cambiar de un entorno a otro. Lo ayudarán a recibir la atención que necesita en su casa. Llame a Servicios para Miembros para obtener más información.</p>	<p>Servicios para Miembros (800) 869-7165 (TTY 711), de lunes a viernes, de 7:30 a. m. a 6:30 p. m.</p>
<p>Oficina de Derechos Civiles (OCR) del Departamento de Salud y Servicios Humanos (HHS) de los EE. UU.</p>	<p>La OCR le brinda protección contra la discriminación en los servicios sociales y de atención médica. También protege la privacidad de su información de salud personal.</p>	<p>Oficina de Derechos Civiles (OCR) (800) 368-1019 Número gratuito TDD: (800) 537-7697 hhs.gov/ocr/index.html</p>

<p>Medicare</p>	<p>El seguro de salud ofrecido por el Gobierno federal a la mayoría de las personas a partir de 65 años. Medicare ayuda a pagar la atención, pero no cubre todos los gastos médicos.</p>	<p>Medicare (800) MEDICARE (800) 633-4227 TTY (877) 486-2048 Medicare.gov</p>
<p>Servicio de Atención al Cliente de Apple Health de la Autoridad de Atención Médica (HCA)</p>	<p>Cambiar o cancelar la inscripción en su plan de atención administrada de Apple Health. Cómo obtener servicios cubiertos por Apple Health no incluidos a través de Molina. Preguntas sobre su tarjeta de servicios ProviderOne.</p>	<p>Servicio de Atención al Cliente de Apple Health De lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 5:00 p. m. Portal del cliente de ProviderOne waproviderone.org/client fortress.wa.gov/hca/p1contactus/ Si todavía tiene preguntas o necesita más ayuda, llame al (800) 562-3022.</p>
<p>Washington Healthplanfinder</p>	<p>Cambios en su cuenta, como por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dirección, • Ingresos, • Estado civil, • Embarazo, y • Nacimientos o adopciones. 	<p>Washington Healthplanfinder De lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m. (855) 923-4633 TTY: (855) 627-9604 Wahealthplanfinder.org</p>

*Puede dejar de participar en estos programas en cualquier momento. Para obtener más información sobre estos programas, llame a Servicios para Miembros.

Visite nuestro sitio web

Visite MolinaHealthcare.com y elija su estado. Encontrará lo siguiente:

- Beneficios y servicios
- Copagos y otros cargos (si se aplican)
- Qué hacer si recibe una factura por una reclamación
- Preguntas frecuentes y respuestas
- Detalles de la farmacia, como los siguientes:
 - o Medicamentos cubiertos por su plan
 - o Límites o cupos de medicamentos
 - o Cómo solicitar una excepción para medicamentos que no están en la Lista de

- medicamentos preferidos
- Sustitutos genéricos
- Intercambio terapéutico (diferentes medicamentos con los mismos efectos)
- Tratamiento escalonado (cubrir un medicamento antes de cubrir otro)
- Pautas de salud preventiva y cronogramas de vacunas
- Cómo recibir atención especializada y servicios hospitalarios
- Proveedores de atención primaria y especializados disponibles
- Procedimientos de gestión de utilización (UM), como los siguientes:
 - Revisión antes del servicio
 - Revisión urgente simultánea (una revisión mientras recibe atención en un centro de atención médica)
 - Revisión posterior al servicio
 - Cómo presentar una apelación



Para obtener copias impresas de cualquier información que esté en [MolinaHealthcare.com](https://www.molinahealthcare.com), llame a Servicios para Miembros al (800) 869-7165 (TTY 711). También puede consultar el [Manual para miembros](#) en el sitio web.

Portal para miembros

[MyMolina.com](https://www.molinahealthcare.com) es su portal seguro para miembros. Le permite administrar su salud desde su computadora, teléfono, tableta o computadora portátil. El portal para miembros es fácil de usar. Estas son algunas de las cosas que puede hacer:

- Completar su Evaluación de riesgos para la salud (HRA)
- Buscar una farmacia local
- Obtener ayuda con lo siguiente:
 - Alimentación saludable
 - Control del peso
 - Consulta para saber si tiene depresión o falta de motivación
 - Cómo controlar el estrés
 - Cómo estar físicamente activo
 - Cómo dejar el consumo de tabaco
 - Pruebas de detección de cáncer



- o Vacunas
- o Dejar de beber alcohol
- Solicitar o imprimir su tarjeta de identificación del miembro
- Actualizar sus datos personales, por ejemplo:
 - o Número de teléfono
 - o Correo electrónico
 - o Dirección postal
 - o Preferencia de idioma
 - o Raza/grupo étnico
 - o Pronombres
 - o Identidad de género
 - o Orientación sexual
- Elegir o cambiar médicos
- Consultar su historia clínica
- Averiguar cómo obtener remisiones
- Obtener asesoramiento sobre salud de nuestra Línea de Asesoramiento de Enfermería disponible las 24 horas, abierta los 7 días de la semana
- Enviar un correo electrónico a Servicios para Miembros

Para obtener más información o registrarse en el portal para miembros, llame a Servicios para Miembros al (800) 869-7165 (TTY 711). También puede crear una cuenta en su computadora o desde su teléfono. Le recomendamos que primero configure la cuenta en su computadora.

Para crear una cuenta en su computadora, siga estos pasos:

Paso 1: Ingrese en [MyMolina.com](https://www.MyMolina.com)

Paso 2: Ingrese su número de identificación de miembro, fecha de nacimiento y código postal

Paso 3: Ingrese su dirección de correo electrónico

Paso 4: Cree una contraseña

Paso 5: Es posible que le soliciten un número de teléfono o un correo electrónico para obtener un código de verificación

Para crear una cuenta desde su teléfono, siga estos pasos:

Paso 1: Busque la aplicación móvil My Molina® en Apple App Store o Google Play Store

Paso 2: Descargue la aplicación móvil My Molina® en su teléfono

Paso 3: Abra la aplicación y seleccione su plan de salud

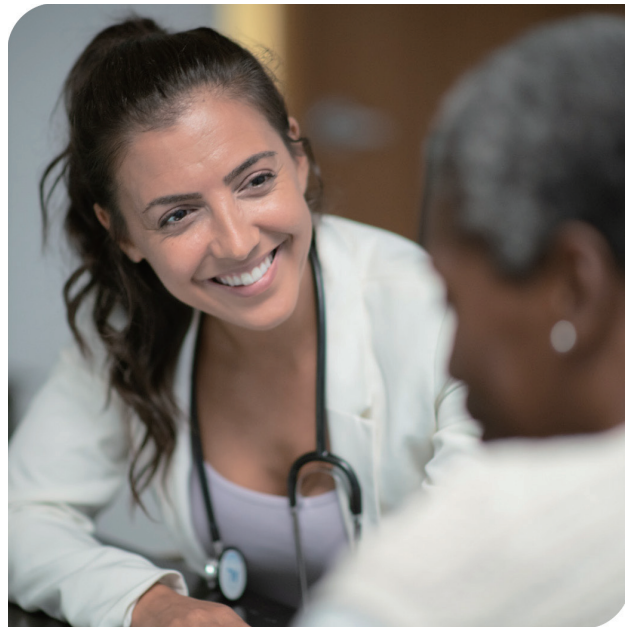
Paso 4: Ingrese su dirección de correo electrónico

Paso 5: Cree una contraseña

Directorio de proveedores en línea

Para buscar un proveedor en línea, vaya a [MolinaHealthcare.com](https://www.molinahealthcare.com). Haga clic en “Find a Doctor or Pharmacy” (Encontrar un médico o una farmacia). El directorio de proveedores incluye lo siguiente:

- Nombres, direcciones y números de teléfono de los proveedores de la red
- Estado de certificación de los proveedores
 - o También puede visitar el sitio web de la Junta Estadounidense de Especialidades Médicas ([abms.org](https://www.abms.org)) para saber si un proveedor está certificado
- Horarios de atención
- Proveedores que aceptan pacientes nuevos
- Idiomas que habla el proveedor o el personal
- Nombre del hospital, ubicación y estado de acreditación



Si no puede acceder a internet o necesita más información (como la facultad de medicina o la residencia de su proveedor), podemos enviarle una copia impresa del directorio de proveedores. Llame a Servicios para Miembros al (800) 869-7165 (TTY 711), de lunes a viernes, de 7:30 a. m. a 6:30 p. m., para obtener ayuda.

Plan y Programa de Mejora de la Calidad de Molina

Nos comprometemos a asegurarnos de que usted obtenga la mejor atención posible. Por eso, cada año ponemos en marcha un plan para seguir mejorando lo siguiente:

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

Nuestras metas son las siguientes:

- Brindarle servicios que beneficien su salud
- Trabajar con proveedores para brindarle la atención que necesita
- Abordar sus necesidades de idioma y culturales
- Reducir los obstáculos para obtener atención, como problemas con el transporte o el idioma

También queremos saber cómo lo estamos haciendo. Revisamos el último año de servicio para verificar nuestro progreso. Es posible que le enviemos una encuesta para recibir sus comentarios.

También podemos enviar encuestas para determinar cuántos miembros reciben los servicios que necesitan. Estas encuestas nos indican qué atención es necesaria. Una de estas encuestas se llama CAHPS® (Evaluación del Consumidor de Proveedores y Sistemas de Atención Médica).

La encuesta CAHPS® hace preguntas sobre cómo valora lo siguiente:

- Su atención médica
- Su proveedor de atención primaria (PCP)

- Su plan de salud
- Especialistas que usted ha visto
- Exámenes de control de bienestar
- Lo fácil que le resulta recibir atención
- Lo fácil que le resulta recibir atención rápidamente

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

También evaluamos cuántos de nuestros miembros se realizan exámenes y pruebas clave. Observamos lo siguiente:

- Exámenes anuales
- Atención de la diabetes
- Mamografías (radiografías de las mamas)
- Gestión de medicamentos
- Pruebas de Papanicolaou
- Atención prenatal
- Atención posparto
- Vacunas (vacunas contra la gripe para adultos, niños y adolescentes)

Nos preocupamos por su salud. Queremos ayudarlo a cuidar mejor de usted y su familia. Por eso, haremos lo siguiente:

- Recordarle que usted y su hijo deben hacerse exámenes de control de bienestar y colocarse las vacunas
- Brindarle información sobre afecciones de salud crónicas
- Garantizar la atención prenatal y posparto en caso de embarazo
- Recordarle que debe hacerse las pruebas de Papanicolau y las mamografías, de ser necesario
- Abordar cualquier reclamo que tenga
- Ayudarlo a encontrar y utilizar la información de nuestro sitio web
- Informarle sobre los servicios de valor añadido que ofrecemos

Para obtener más información, llame a Servicios para Miembros al (800) 869-7165 (TTY 711), de lunes a viernes, de 7:30 a. m. a 6:30 p. m. Puede solicitar una copia impresa de nuestro Plan de Mejora de la Calidad y los resultados.

Pautas para mantenerse saludable

Le brindamos información sobre servicios preventivos y cuándo obtenerlos. Esta información no reemplaza el consejo de su médico.

Para aprovechar al máximo estas pautas, haga lo siguiente:

- Tómese el tiempo para leerlas
- Anote sus preguntas y llévelas a su próximo seguimiento
- Informe a su proveedor sobre cualquier problema de salud que usted o sus hijos tengan
- Asista a sus citas
- Si no acude a una cita, reprogramela inmediatamente

Le brindaremos información sobre las pruebas y los exámenes clave para ayudarlo con las afecciones médicas, como diabetes, enfermedad pulmonar obstructiva crónica (COPD) y depresión. Consulte [MolinaHealthcare.com](https://www.molinahealthcare.com) para obtener más información. Llame a Servicios para Miembros al (800) 869-7165 (TTY 711), de lunes a viernes, de 7:30 a. m. a 6:30 p. m.

Ayuda adicional para problemas de salud crónicos

Cuidarse cuando tiene afecciones de salud puede ser una tarea ardua. Para asegurarse de recibir la atención adecuada, nuestro programa de Gestión de casos puede brindarle ayuda para lo siguiente:

- Obtener servicios
- Coordinar las pruebas y las visitas al proveedor
- Obtener transporte a las citas médicas
- Cerrar las brechas en la atención o el servicio
- Brindar apoyo para las personas con necesidades especiales o sus cuidadores
- Pasar de un entorno a otro, como dejar el hospital
- Obtener servicios de atención a largo plazo
- Conectarse con el apoyo en la comunidad
- Buscar servicios comunitarios, como “Meals on Wheels” o fisioterapia



Puede obtener una remisión a Gestión de casos de las siguientes maneras:

- Un proveedor
- Servicios para Miembros, la Línea de Educación sobre Salud o nuestra Línea de Asesoramiento de Enfermería disponible las 24 horas
- Un familiar o cuidador
- Una remisión por su cuenta
- Identificación de parte de Molina como elegible para Gestión de casos

Estos programas se ofrecen sin costo para usted. Usted puede dejar de participar en cualquier programa en cualquier momento. Llame a Servicios para Miembros al (800) 869-7165 (TTY 711), de lunes a viernes, de 7:30 a. m. a 6:30 p. m., para obtener más información.

Salud de la población

(Administración de la salud, administración de casos, administración de casos complejos, transición de la atención, boletines informativos para miembros y educación para miembros)

Ofrecemos muchos programas para ayudarlo a llevar una vida más saludable.

Administración de la salud

Ofrecemos estos programas para ayudarlos a usted y a su familia con lo siguiente:

- Asma
- Enfermedad cardiovascular (CVD)
- Enfermedad pulmonar obstructiva crónica (COPD)
- Depresión
- Diabetes
- Insuficiencia cardíaca
- Peso (asesoramiento nutricional)
- Cómo dejar de fumar
- Trastorno por consumo de sustancias

Para obtener más información, inscribirse o cancelar la inscripción en cualquiera de estos programas, llame al equipo de Administración de la salud al (866) 891-2320 (TTY 711), de lunes a viernes, de 6:00 a. m. a 6:00 p. m., hora del Pacífico.

Gestión de casos

La Gestión de casos es una forma de ayudarlo a cuidar su salud física y del comportamiento de la mejor manera posible. Un equipo de personas, incluidos un administrador de casos, enfermeros, médicos y otros ayudantes, trabajarán juntos para crear un plan especial solo para usted que tenga metas que lo ayuden a mejorar.

Los administradores de casos pueden hablar con usted por teléfono o en persona para asegurarse de que esté bien.

También pueden incluir a alguien de la comunidad para que lo ayude con la información o le enseñe algo. Llame a Servicios para Miembros al (800) 869-7165 (TTY 711) para obtener más información sobre cómo utilizar estos programas.

Gestión de casos complejos

La Gestión de casos complejos es una forma de atención para miembros que están muy enfermos y necesitan ayuda adicional para sentirse mejor. Los administradores de casos quieren asegurarse de que reciba la mejor atención posible y harán lo siguiente:

- Enseñarle sobre su enfermedad y ayudarlo a obtener la atención y los servicios adecuados
- Ayudarlo a obtener lo que necesita para sentirse mejor, como medicamentos o equipos
- Verificar si lo que hacen lo está ayudando
- Seguir trabajando con usted hasta que se sienta mejor y pueda cuidarse solo u obtener la ayuda que necesita

Para obtener más información, llame a Servicios para Miembros al (800) 869-7165 (TTY 711), de lunes a viernes, de 7:30 a. m. a 6:30 p. m., o visite [MolinaHealthcare.com](https://www.molinahealthcare.com).

Transición de la atención

Nuestro programa de Transición de la atención está diseñado para ayudarlo a realizar una transición sin contratiempos después de dejar el hospital u otro centro de atención. Los asesores trabajarán con usted o su cuidador para asegurarse de que comprenda lo que debe hacer para mantenerse saludable. Queremos asegurarnos de que reciba la mejor atención posible y que se sienta apoyado durante su recuperación.

Este programa está disponible para todos los miembros de Molina Healthcare. Para obtener más información, llame a Servicios para Miembros al (800) 869-7165 (TTY 711).

Boletines informativos para miembros

Publicamos los boletines informativos para miembros en MolinaHealthcare.com/MHWMedicaidPublications. La información es fácil de leer y ofrece consejos sobre cómo llevar una vida saludable.

Educación sobre la salud

Podemos brindarle información sobre lo siguiente:

- Alimentación saludable
- Prevención de enfermedades
- Cuidado del estrés
- Cómo mantenerse activo
- Colesterol
- Asma
- Diabetes
- Salud del comportamiento

Para obtener estos materiales educativos sobre salud, puede preguntarle a su médico. También puede visitar MolinaHealthcare.com/StayingHealthy.

Evaluación de riesgos para la salud y herramientas de autogestión

Para obtener ayuda para hacer cambios saludables, use la Evaluación de riesgos para la salud (apreciación de la salud) en el portal para miembros MyMolina. Solo debe responder preguntas sobre su salud, comportamientos y las pruebas que le sugirieron. Recibirá un informe sobre los riesgos para su salud una vez que complete esta valoración.

En el portal para miembros también encontrará herramientas de autogestión que ofrecen consejos para lo siguiente:

- Control del peso
- Depresión
- Bienestar financiero
- Otros temas que afectan su salud

Estas herramientas lo ayudarán a controlar el progreso, encontrar obstáculos y medir el progreso hacia las metas. Para obtener más información, vaya a MyMolina.com.

Programa de Seguridad del Paciente

Nuestro Programa de Seguridad del Paciente ayuda a mantenerlos seguros a usted y a su familia cuando reciben servicios de salud.

Para protegerlo, hacemos lo siguiente:

- Informamos a los proveedores y hospitales sobre los problemas de seguridad y dónde obtener ayuda

- Llevamos un registro de los reclamos de los miembros sobre problemas de seguridad en los consultorios de proveedores y hospitales
- Revisamos los informes de los grupos que revisan la seguridad en el hospital
- Lo ayudamos a trasladarse de un lugar a otro, por ejemplo, del hospital a su hogar
- Lo asesoramos acerca de las preguntas que debe hacer durante las visitas al proveedor



Entre los grupos que revisan la seguridad se incluyen los siguientes:

- **Calificaciones del Índice de calidad de Leapfrog Group**
- **Clasificaciones de las metas nacionales de seguridad del paciente de la Joint Commission**

Puede consultar los sitios web mencionados anteriormente para lo siguiente:

- Ver lo que hacen los hospitales para ser más seguros
- Saber qué debe buscar cuando elige un proveedor o un hospital
- Obtener información sobre programas y servicios para afecciones como diabetes y asma

Para obtener más información, llame a Servicios para Miembros al (800) 869-7165 (TTY 711), de lunes a viernes, de 7:30 a. m. a 6:30 p. m., o visite [MolinaHealthcare.com](https://www.MolinaHealthcare.com).

Cómo trabajamos con los proveedores para tomar decisiones sobre su atención

Algunos servicios deben ser aprobados previamente antes de que los cubramos. Trabajamos con su proveedor para determinar qué servicios necesita. Tomamos decisiones sobre su atención conforme a las necesidades médicas y los beneficios. Esto se denomina gestión de utilización (UM).

- No recompensamos a proveedores ni a otras personas por denegar servicios
- No pagamos de más a los proveedores ni al personal de UM por tomar decisiones que le brinden menos atención

Si necesita servicios y asistencia a largo plazo (LTSS), alguien con experiencia, capacitación y educación sobre LTSS tomará decisiones sobre estos servicios.

Si tiene alguna pregunta sobre nuestro proceso de UM o sus resoluciones, llame a Servicios para Miembros al (800) 869-7165 (TTY 711), de lunes a viernes, de 7:30 a. m. a 6:30 p. m. Podemos aceptar llamadas por cobrar. Si necesita ayuda en su idioma, hay personal bilingüe o intérpretes disponibles sin costo. También ofrecemos servicios de teletipos (TTY) para personas sordas o con dificultades de audición, o si tiene dificultades para hablar.

Si llama fuera del horario de atención o el fin de semana, deje un mensaje con su número de teléfono.

Le devolveremos la llamada en el plazo de un día hábil. Es posible que Servicios para Miembros también llame para hablar sobre problemas de UM. Si Servicios para Miembros llama, usaremos nuestro nombre, título y nombre de Molina.

Buscamos novedades

Buscamos formas de ofrecer nuevos tipos de atención y servicios y nuevas maneras de brindarlos. Revisamos que los nuevos servicios sean seguros y tengan beneficios agregados. Cada año, revisamos las actualizaciones con respecto a lo siguiente:

- Equipo
- Servicios médicos
- Servicios de salud del comportamiento
- Medicamentos

Servicios de idiomas

Le brindaremos información escrita u oral en su idioma sin costo alguno. Ofrecemos intérpretes que lo ayudarán a hablar con su proveedor o con nosotros. Lo hacemos en la mayoría de los idiomas. Esto incluye el lenguaje de señas. Para obtener un intérprete o materiales escritos en un idioma que no sea el inglés, llame a Servicios para Miembros al (800) 869-7165 (TTY 711), de lunes a viernes, de 7:30 a. m. a 6:30 p. m.

Servicios de salud de la mujer

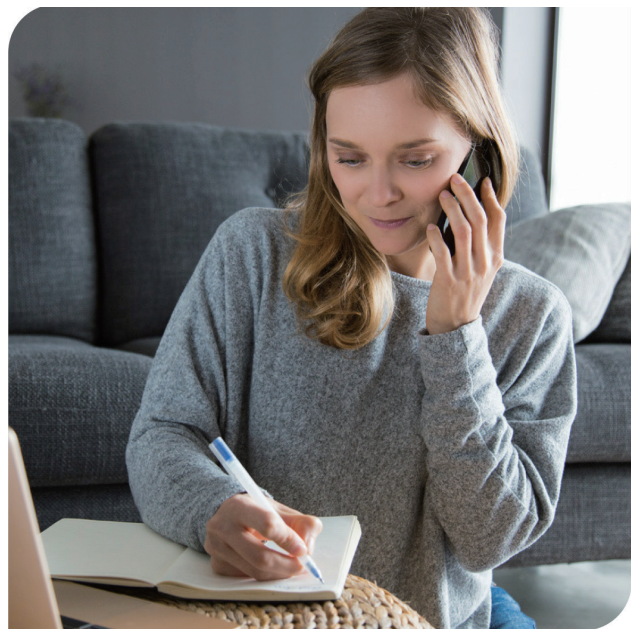
Cubrimos la atención antes del nacimiento y después del parto, exámenes de las mamas, mamografías y pruebas de Papanicolau. Para servicios de rutina y preventivos, puede consultar a un especialista en salud de la mujer. Puede ser un obstetra, un ginecólogo o una enfermera partera certificada. No necesita una remisión para recibir servicios de salud de la mujer.

Servicios de salud del comportamiento

Si tiene preocupaciones sobre problemas de salud del comportamiento, podemos ayudarlo. Podemos ayudar con problemas como estrés, depresión o consumo de sustancias. Cubrimos los servicios de salud del comportamiento. No necesita una remisión para ver a un proveedor. Consulte a su PCP o llame a Servicios para Miembros al (800) 869-7165 (TTY 711), de lunes a viernes, de 7:30 a. m. a 6:30 p. m., para obtener más información.

Defensores de la salud del comportamiento (anteriormente denominados Defensoría)

Un defensor de la salud del comportamiento es una persona que puede brindar asistencia gratuita y confidencial para resolver preocupaciones relacionadas con los servicios de salud del comportamiento. Puede ayudarlo a resolver preocupaciones si tiene una queja, apelación o audiencia justa relacionada con la salud



del comportamiento. El defensor de la salud del comportamiento es independiente de su plan de salud. Esto es brindado por una persona que haya recibido servicios de salud del comportamiento o por una persona cuyo familiar haya recibido servicios de salud del comportamiento. Para encontrar un defensor de salud del comportamiento, llame al (800) 366-3103 o envíe un correo electrónico a info@obhadvocacy.org. También puede encontrar información de contacto regional en su [Manual para miembros de Molina](#).

Servicios de salud del comportamiento de emergencia

Una emergencia de salud del comportamiento es una afección de salud mental que puede causar daños extremos al cuerpo o incluso provocar la muerte. Algunos ejemplos son los siguientes:

- Tiene pensamientos suicidas o intenta suicidarse
- Se puso en peligro usted o puso en peligro a los demás
- Se ha lastimado y no puede realizar actividades de la vida diaria
- Se ha lastimado y le está causando daños graves al cuerpo o la muerte

Si tiene una emergencia, acuda a la sala de emergencias del hospital más cercano. Puede ir a cualquier otro centro de emergencia de inmediato. Puede LLAMAR al 911. Para la Línea de Prevención del Suicidio y Crisis, puede LLAMAR al 988.

Si va a la sala de emergencias, infórmele a su proveedor de atención primaria lo antes posible. Si tiene una emergencia y no puede acudir a un proveedor de la red, haga lo siguiente:

- Vaya al hospital o centro de emergencia más cercano
- Llame al número que figura en su tarjeta de identificación
- Llame a su proveedor y haga un seguimiento entre 24 y 48 horas después de salir del centro de emergencia

Si tiene una emergencia fuera del área, lo ayudaremos a comunicarse con un proveedor de la red tan pronto como sea posible.

Cómo recibir atención para necesidades de salud especiales

Cubrimos la atención para necesidades especiales. Si tiene servicios y asistencia a largo plazo (LTSS), puede consultar a un especialista. No necesita una remisión. Es posible que sea elegible para recibir servicios adicionales. Llame a Servicios para Miembros al (800) 869-7165 (TTY 711) para obtener más información sobre la coordinación de la atención y la gestión de casos.

Servicios fuera de la red

Si un proveedor de la red no puede brindarle los servicios que necesita, puede consultar a un proveedor fuera de la red. El costo será el mismo que si el proveedor estuviera en nuestra red. Cubriremos el proveedor fuera de la red. Para obtener más información, llame a Servicios para Miembros al (800) 869-7165 (TTY 711).

Horario de atención para los servicios

Puede recibir servicios durante las 24 horas del día, todos los días.

Qué debe hacer cuando necesita atención fuera del horario de atención o atención de emergencia

Atención fuera del horario de atención

Es posible que necesite atención cuando el consultorio de su PCP esté cerrado. Fuera del horario de atención, llame a la Línea de Asesoramiento de Enfermería disponible las 24 horas al (888) 275-8750 (inglés y otros idiomas), (866) 648-3537 (español), TTY 711 (personas sordas y con problemas de audición).

Los enfermeros altamente capacitados están en la línea las 24 horas del día, los 7 días de la semana para hacer lo siguiente:

- Responder sus preguntas médicas
- Ayudarlo a decidir si necesita atención de inmediato
- Programar una cita para usted

Atención de emergencia

¿Qué es una emergencia?

Un problema repentino o grave que necesita atención de inmediato o que pone en peligro la vida o la salud.

Cubrimos la atención de emergencia.

La atención de emergencia no está cubierta fuera de los Estados Unidos (excepto para los miembros que necesiten hospitalización en Canadá o México).

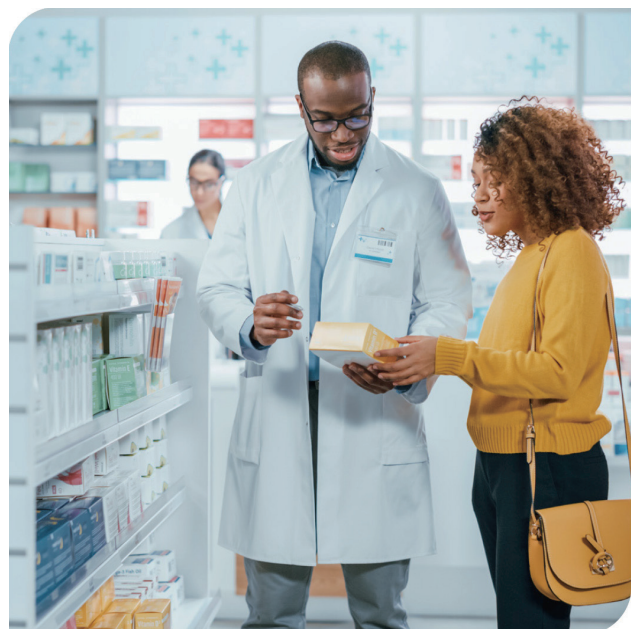
Si necesita atención de emergencia, LLAME al 911 o vaya al hospital más cercano. No necesita una aprobación previa. Para la Línea de Prevención del Suicidio y Crisis, puede LLAMAR al 988.

Para atención de urgencia, llame a la Línea de Asesoramiento de Enfermería disponible las 24 horas al (888) 275-8750 (inglés y otros idiomas), (866) 648-3537 (español), TTY 711 (personas sordas y con problemas de audición).

Acerca de los beneficios de medicamentos

Para obtener información sobre los medicamentos que necesita, hable con su proveedor. Para obtener más información sobre los beneficios de medicamentos, visite [MolinaHealthcare.com](https://www.molinahealthcare.com). En nuestro sitio web puede encontrar lo siguiente:

- Nuestra Lista de medicamentos preferidos (PDL): Una lista de los medicamentos genéricos y de marca que cubrimos
- Límites en cuanto a los medicamentos cubiertos, como la cantidad de reposiciones o dosis que puede obtener
- Cómo su proveedor puede solicitar



aprobación para determinados medicamentos o la cantidad que usted necesita

- Información que se necesita de su proveedor para obtener la aprobación de algunos de sus medicamentos
- El proceso del proveedor para sustitutos genéricos, intercambio terapéutico y tratamiento escalonado
- Actualizaciones en nuestra PDL
- Los copagos para los medicamentos que no están en la PDL
- Cómo su proveedor puede pedirnos que cubramos un medicamento que no se encuentra en la PDL

Para obtener más información, llame a Servicios para Miembros al (800) 869-7165 (TTY 711), de lunes a viernes, de 7:30 a. m. a 6:30 p. m.

Cómo protegemos su privacidad

Usted tiene derechos en lo que respecta a la protección de su información de salud. No compartiremos información de salud que no esté permitido por la ley. Respetamos y protegemos su privacidad. Podemos utilizar y compartir datos para brindarle beneficios. Su privacidad es importante para nosotros.

Su información de salud protegida (PHI)

PHI significa información de salud protegida. Esta incluye lo siguiente:

- Nombre
- Número de identificación del miembro
- Raza
- Origen étnico
- Identidad de género
- Orientación sexual
- Necesidades sociales
- Riesgos sociales
- Necesidades de idioma
- Otros datos de identificación

Podemos usar su PHI para lo siguiente:

- Trabajar con los profesionales clínicos para brindarle tratamiento
- Pagar su atención médica
- Revisar la calidad de la atención que recibe
- Informarle sobre sus opciones de atención
- Ejecutar nuestro plan de salud
- Usar o compartir la PHI para otros fines, según lo permita la ley

Debemos obtener su aprobación por escrito para usar o compartir su PHI con cualquier propósito distinto a los mencionados anteriormente.

Sus derechos de privacidad

Tiene derecho a lo siguiente:

- Revisar su PHI
- Obtener una copia de su PHI
- Realizar cambios en su PHI
- Pedirnos que no usemos ni compartamos su PHI de ciertas maneras
- Obtener una lista de las personas o lugares a los que le dimos su PHI

Cómo Molina protege su PHI

Su PHI puede ser escrita, oral o digital. Protegemos su PHI mediante lo siguiente:

- Políticas y procedimientos que lo protegen
- Límites en cuanto al personal que puede ver su PHI
- Capacitación para nuestro personal sobre cómo proteger y asegurar la PHI (comunicaciones escritas y orales)
- Solicitud de un acuerdo por escrito para cumplir con las políticas y los procedimientos
- Protección de la PHI digitalmente con cortafuegos y contraseñas

Por ley, debemos cumplir lo siguiente:

- Mantener su PHI privada
- Informarle si se vulnera su PHI no segura
- No utilizar ni revelar su información genética para fines de suscripción
- No utilizar su información de raza, origen étnico o idioma para la suscripción o la denegación de la cobertura
- Cumplir nuestro **Aviso sobre prácticas de privacidad** (NPP)

¿Qué puede hacer usted si considera que no se han protegido sus derechos de privacidad?

- Llame o escriba a Molina y presente un reclamo
- Presente un reclamo ante el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos

La información anterior es solo un resumen. Para obtener más información sobre cómo usamos y compartimos su PHI, consulte nuestro NPP en [MolinaHealthcare.com](https://www.molinahealthcare.com). También puede llamar a Servicios para Miembros al (800) 869-7165 (TTY 711), de lunes a viernes, de 7:30 a. m. a 6:30 p. m., para solicitar una copia.

Sus derechos y responsabilidades

Conocer sus derechos y responsabilidades es importante. Lo ayuda a usted, a su familia, a su proveedor y a Molina a garantizar que reciba la atención que necesita.

Tiene derecho a lo siguiente:

- Obtener información sobre Molina, nuestros servicios y proveedores y sus derechos y responsabilidades
- Tener privacidad y ser tratado con respeto y dignidad
- Ayudar a tomar decisiones con su proveedor sobre su atención médica. Usted puede rechazar el tratamiento

- Solicitar una copia de su historia clínica
- Solicitar cambiar o corregir su historia clínica
- Analizar las opciones de tratamiento con el médico de forma que las entienda y participar en la definición de metas del tratamiento con las que ambos estén de acuerdo. No importa cuál sea el costo o la cobertura de beneficios
- Expresar cualquier reclamo o enviar apelaciones sobre Molina o la atención que recibió
- Usar sus derechos como miembro sin temor a resultados negativos
- Ejercer sus derechos y responsabilidades todos los años
- Sugerir cambios en nuestra política de derechos y responsabilidades



También tiene las siguientes responsabilidades:

- Proporcionar toda la información que Molina y sus proveedores necesitan para brindarle atención
- Conocer sus afecciones médicas
- Participar en las metas de tratamiento que usted y su proveedor acuerden
- Seguir el plan de tratamiento para su atención
- Mantener las visitas al médico y ser puntual. Si llegará tarde o no podrá llegar, llame al consultorio de inmediato

Visite MolinaHealthcare.com para consultar el [Manual para miembros](#) y obtener una lista completa de sus derechos y responsabilidades o llame a Servicios para Miembros al (800) 869-7165 (TTY 711), de lunes a viernes, de 7:30 a. m. a 6:30 p. m., para solicitar una copia.

Segundas opiniones

Si no está de acuerdo con el plan de atención de su proveedor, tiene derecho a una segunda opinión. Puede hablar con otro proveedor de la red. También puede hablar con un proveedor fuera de nuestra red sin costo. Para obtener más información, llame a Servicios para Miembros al (800) 869-7165 (TTY 711), de lunes a viernes, de 7:30 a. m. a 6:30 p. m.

Quejas y apelaciones

Si tiene problemas con su atención o servicios médicos, tiene derecho a presentar una queja (reclamo) o una apelación.

Puede presentar una queja por asuntos como los siguientes:

- La atención que recibe de su proveedor u hospital
- El tiempo que demora obtener una cita o para que lo atienda un proveedor

- La disponibilidad de proveedores en su área

Presente una apelación cuando no esté de acuerdo con nuestra decisión sobre los siguientes casos:

- Interrumpir, cambiar, suspender, reducir o denegar un servicio
- Denegar el pago de los servicios

Puede solicitar una revisión acelerada si la decisión pone en peligro su vida o su salud. También puede solicitar una audiencia justa estatal ante el juez de derecho administrativo del estado si se deniega su apelación.

Visite [MolinaHealthcare.com](https://www.molinahealthcare.com) o consulte el [Manual para miembros](#) para leer sobre estos aspectos:

- Quejas y apelaciones
- Quién puede presentar una queja o una apelación
- Proceso de audiencia justa estatal, derechos y plazos

Si tiene preguntas, llame a Servicios para Miembros al (800) 869-7165 (TTY 711).

Su derecho a apelar una denegación

¿Qué es una denegación?

Una denegación significa que no pagaremos un servicio o una factura. Si denegamos su servicio, tiene derecho a averiguar por qué se denegó. Tiene derecho a apelar.

Si denegamos su servicio, recibirá una carta en la que se le explicará el motivo. Se le informará sobre su derecho a apelar. Puede leer acerca de estos derechos en su [Manual para miembros](#). Puede obtener información sobre cómo presentar una apelación en [MolinaHealthcare.com](https://www.molinahealthcare.com). Servicios para Miembros también puede ayudarlo a presentar una apelación.

Si no está conforme con el resultado de su apelación, puede solicitar una revisión independiente. Los proveedores fuera de la red de Molina revisarán todos los hechos y tomarán una decisión. Molina cumplirá esta decisión.

Su derecho a tener una directiva anticipada

Usted tiene derecho a aceptar o rechazar el tratamiento que le ofrece un proveedor. Si no puede informarle al proveedor lo que desea, debe hacer saber cuáles son sus deseos. Es importante que tenga una directiva anticipada. Puede tener una para la atención médica y de salud mental.

Una directiva anticipada es un formulario legal que informa a los proveedores el tipo de atención que desea recibir si no puede hablar por sí mismo. Escriba una directiva anticipada antes de que tenga una emergencia. Esto evita que otras personas puedan tomar decisiones importantes sobre su salud en caso de que usted no pueda tomar sus propias decisiones.

Existen diferentes tipos de directivas anticipadas. Estos son algunos ejemplos:

- Poder legal para la atención médica
- Testamento en vida

Usted decide si quiere tener una directiva anticipada. Nadie puede denegarle atención con base en si tiene o no una directiva anticipada. Si necesita ayuda para tomar decisiones sobre su atención, hable con alguien en quien confíe. Puede ser un familiar o un amigo. También puede hablar con su abogado o su PCP.

Llame a Servicios para Miembros al (800) 869-7165 (TTY 711) para recibir ayuda para obtener una directiva anticipada que cumpla con las leyes estatales.

Si firmó una directiva anticipada y considera que su proveedor no siguió sus deseos, puede presentar un reclamo. Visite [MolinaHealthcare.com](https://www.MolinaHealthcare.com) o llame a Servicios para Miembros para obtener más información.

