

# Molina Healthcare of California

## Servicios culturales y lingüísticos para Miembros

### Su derecho a la asistencia lingüística

- Usted tiene derecho a obtener asistencia lingüística para sus consultas médicas.
- Molina ofrece asistencia lingüística gratuita, las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
- Los proveedores no pueden solicitarle que traiga a alguien para que sirva de intérprete. No pueden negarse a atenderlo debido a sus necesidades lingüísticas.
- Si cree que estos derechos no se respetaron, puede presentar una queja. Para presentar una queja, llame a Molina a los números que se indican a continuación.

### Comunicarse con Molina

- Llame al Centro de Contacto para Miembros y Proveedores para solicitar todos los servicios lingüísticos.
  - Los miembros de Medi-Cal deben llamar al (888) 665-4621, de lunes a viernes, de 7 a. m. a 7 p. m.
  - Los miembros de Marketplace deben llamar al (888) 858-2150, de lunes a viernes, de 8 a. m. a 6 p. m.
  - Los miembros de Medicare deben llamar al (800) 665-0898, de lunes a viernes, de 8 a. m. a 8 p. m.
  - Los miembros de Cal MediConnect (Duals) deben llamar al (855) 665-4627, de lunes a viernes, de 8 a. m. a 8 p. m.
- Si necesita asistencia después del horario de atención y los fines de semana, llame a la Línea de Consejos de Enfermería:
  - Inglés y todos los demás idiomas al (888) 275-8750
  - Español al (866) 648-3537
- Los miembros sordos, o que tienen problemas de audición o dificultad para hablar, pueden utilizar el Servicio de retransmisión de California. Marque el 711 y lo conectarán con el tipo de comunicación que prefiera.

### Conseguir un intérprete

- Molina ofrece servicios de intérpretes de tres formas diferentes:
  1. Por teléfono
  2. Por video (denominada Interpretación remota por video o IRV)
  3. En persona
- El tipo de intérprete que necesite depende del tipo de consulta.
- Para solicitar un intérprete por teléfono, llame a Molina en cualquier momento, las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
- Para solicitar un intérprete en persona, llame a Molina, al menos, 5 días laborales antes de su consulta.
- Para solicitar el servicio de IRV, llame a Molina, al menos, 2 días laborales antes de su visita.

### Traducción y otros formatos

- Molina puede traducir los materiales del plan de salud a su idioma.
- Molina también ofrece estos materiales en letra grande, en braille y en formato de audio.
- Llame a Molina para solicitar el servicio de traducción y otros formatos de texto.