

Guía sobre cómo obtener atención médica de calidad

2024

Índice

Su guía sobre cómo obtener atención médica de calidad.....	2	Cómo recibir atención para necesidades de salud especiales.....	14
Sus contactos de atención médica.....	2	Servicios fuera de la red.....	14
Visite nuestro sitio web.....	6	Horario de atención para los servicios.....	15
Portal para miembros.....	6	Qué hacer si necesita atención de emergencia o fuera del horario de atención.....	15
Directorio de proveedores en línea.....	7	Acerca de los beneficios de medicamentos.....	15
Plan y Programa de Mejora de la Calidad de Affinity de Molina Healthcare.....	8	Protección de su privacidad.....	16
Pautas para mantenerse salud.....	9	Sus derechos y responsabilidades.....	17
Ayuda adicional para problemas de salud crónicos.....	10	Segundas opiniones.....	18
Salud de la población.....	10	Quejas y apelaciones.....	18
Evaluación de riesgos para la salud y herramientas de autogestión.....	12	Su derecho a apelar una denegación.....	19
Programa de Seguridad del Paciente.....	12	Su derecho a tener una directiva anticipada.....	19
Cómo trabajamos con los proveedores para tomar decisiones sobre su atención.....	13		
Buscamos novedades.....	13		
Servicios de idiomas.....	13		
Servicios de salud de la mujer.....	13		
Servicios de salud del comportamiento.....	13		
Servicios de salud del comportamiento de emergencia.....	14		

Su guía sobre cómo obtener atención médica de calidad

La versión de 2024 de la Guía para recibir atención médica de calidad (la Guía) de Affinity 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 hacemos 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) 223-7242 (TTY: 711). También puede pedirnos que le enviemos por correo una copia de los materiales.

Sus contactos de atención médica

Departamento/Programa	Servicios	Número de teléfono
Servicios para Miembros	Affinity de Molina Healthcare Servicios para Miembros puede hacer lo siguiente: <ul style="list-style-type: none">• Responder preguntas acerca de su plan de salud y sus servicios.• Ayudarlo a elegir un proveedor de atención primaria (PCP) o cambiarlo.• Informarle dónde recibir atención.• Ofrecerle servicios de interpretación si no habla inglés.• Proporcionar información en otros idiomas y formatos.	Servicios para Miembros (800) 223-7242 TTY: 711 De lunes a viernes de 8 a. m. a 6 p. m.

Departamento/Programa	Servicios	Número de teléfono
<p>Línea de Asesoramiento de Enfermería disponible las 24 horas y Línea Nacional de Prevención del Suicidio y Crisis</p>	<p>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.</p> <p>La Línea 988 de Prevención del Suicidio y Crisis tiene alcance nacional y brinda apoyo confidencial las 24 horas del día, los 7 días de la semana, a personas que padecen crisis suicidas o problemas relacionados con la salud mental.</p>	<p>Línea de Asesoramiento de Enfermería disponible las 24 horas (844) 819-5977 Para español: (844) 819-5977 TTY: 711</p> <p>Línea Nacional de Prevención del Suicidio y Crisis Llamadas y mensajes de texto: 988</p> <p>Línea de Esperanza del estado de New York (877) 8-HOPENY Brinda apoyo para identificar información y remisiones para servicios de trastorno por uso de sustancias ilícitas, alcohol y problemas con el juego.</p>
<p>Atención virtual de telesalud las 24 horas del día, los 7 días de la semana</p>	<p>Tenga una visita con 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>

Departamento/Programa	Servicios	Número de teléfono
Administración de la salud*	<p>¿Vive con una afección de salud crónica? Ofrecemos programas para ayudarlo a administrar los siguientes problemas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asma • Depresión • Diabetes • Enfermedad pulmonar obstructiva crónica (COPD) • Insuficiencia cardíaca • Presión arterial alta (hipertensión) • Peso (asesoramiento nutricional) • Tabaquismo (dejar de fumar) • Trastorno por uso de sustancias ilícitas <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 a. m. a 6 p. m., hora del Pacífico.</p>
Educación sobre la salud	<p>Conozca más 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 para la salud (833) 269-7830 TTY: 711 De lunes a viernes de 8 a. m. a 6 p. m.</p>
Examen de maternidad y apoyo en embarazos de alto riesgo*	<p>Tenga un embarazo y un bebé saludables. Únase a nuestro programa de embarazo para acceder a exámenes que la ayudarán a usted y a su bebé a estar lo más saludables posible. Los Servicios para Miembros pueden ayudarla a aprender a usar este programa.</p>	<p>Servicios para Miembros (800) 223-7242 TTY: 711 De lunes a viernes de 8 a. m. a 6 p. m.</p>
Gestión de casos*	<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 programas.</p>	<p>Servicios para Miembros (800) 223-7242 TTY: 711 De lunes a viernes de 8 a. m. a 6 p. m.</p>

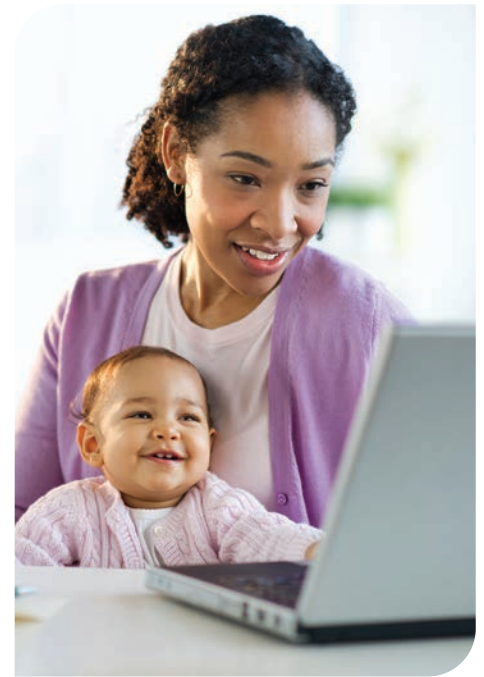
Departamento/Programa	Servicios	Número de teléfono
Gestión de casos complejos*	Atención para miembros que se enferman y necesitan ayuda adicional para sentirse mejor. Los administradores de casos lo ayudarán a obtener la mejor atención posible. Llame a Servicios para Miembros para aprender a utilizar estos programas.	Servicios para Miembros (800) 223-7242 TTY: 711 De lunes a viernes de 8 a. m. a 6 p. m.
Programa de Transición de la Atención*	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.	Servicios para Miembros (800) 223-7242 TTY: 711 De lunes a viernes de 8 a. m. a 6 p. m.
Departamento de Salud y Servicios Humanos (HHS) de los EE. UU. Oficina de Derechos Civiles (OCR)	La OCR lo protege de la discriminación en el ámbito de la atención médica y los servicios sociales. También protege la privacidad de su información de salud personal.	Oficina de Derechos Civiles (OCR) (800) 368-1019 Número gratuito de TDD: (800) 537-7697 hhs.gov/ocr/index.html
Unidad de Reclamos de Atención Administrada del estado de New York	Unidad de Reclamos de Atención Administrada del estado de New York	Atención Administrada del estado de New York Unidad de Reclamos (800) 206-8125 ManagedCareComplaint@Health.NY.Gov

* Puede optar por no participar en estos programas en cualquier momento. Para obtener más información sobre estos programas, llame a Servicios para Miembros.

Ingrese a 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 (FAQ) y respuestas
- Detalles sobre farmacia, como estos
 - Medicamentos que cubre su plan
 - Límites o cuotas de medicamentos
 - Cómo solicitar una excepción para los medicamentos que no están en el [formulario](#) o en la Lista de medicamentos preferidos (PDL)
 - Sustitutos genéricos
 - Intercambio terapéutico (diferentes fármacos con los mismos efectos)
 - Terapia escalonada (cubrir un medicamento antes de cubrir otro)
- Pautas de salud preventiva y calendarios de vacunas.
- Cómo obtener atención especializada y servicios hospitalarios
- Proveedores de atención primaria y especializados disponibles



Procedimientos de gestión de utilización (UM), como los siguientes:

- Revisión previa al servicio
- Revisión urgente simultánea (una revisión que ocurre 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, llame a Servicios para Miembros al (800) 223-7242 (TTY: 711). También puede consultar su Manual para miembros en el sitio web.

Portal para miembros

Member.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. Las siguientes son algunas de las cosas que puede hacer:

- Completar su Evaluación de riesgos para la salud (HRA)
- Buscar farmacias locales dentro de la red
- Obtener ayuda para lo siguiente:
 - Alimentarse de forma saludable
 - Controlar el peso
 - Ver si tiene depresión o falta de motivación
 - Controlar el estrés
 - Ser físicamente activo
 - Dejar de consumir tabaco
 - Realizar pruebas de detección del cáncer

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

Para obtener más información o inscribirse en el portal para miembros, llame a Servicios para Miembros al (800) 223-7242 (TTY: 711). También puede crear una cuenta en su computadora o desde su teléfono. Le recomendamos que primero configure su cuenta en su computadora.

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

Paso 1: ingrese en [MyMolina.com](https://www.mylolina.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 My Molina® en la App Store o en Google Play Store

Paso 2: descargue la aplicación My Molina® en su teléfono

Paso 3: abra la aplicación y elija 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
 - También puede visitar el sitio web de la Junta Estadounidense de Especialidades Médicas ([abms.org](https://www.abms.org)) para ver si un proveedor está certificado por la junta médica
- Horario 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 si necesita más información (como la facultad de medicina de su proveedor o dónde hizo la residencia), podemos enviarle una copia impresa del Directorio de proveedores. Llame a Servicios para Miembros al (800) 223-7242 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a. m. a 6 p. m. para obtener ayuda.

Plan y Programa de Mejora de la Calidad de Affinity de Molina Healthcare

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 año de servicio anterior 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
- Cuán fácil le resulta recibir atención
- Lo fácil que le resulta recibir atención rápidamente

HEDIS® (Conjunto de Información y Datos sobre la 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 de posparto
- Inyecciones (vacunas para la gripe y para niños y adolescentes)

Nos preocupamos por su salud. Queremos ayudarlo a cuidar mejor de usted y su familia, para lo cual hacemos lo siguiente:

- Recordarle que usted y su hijo deben hacerse exámenes de control de bienestar y colocarse las vacunas
- Enseñarle 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
- Hablarle sobre los servicios especiales que ofrecemos

Para obtener más información, llame a Servicios para Miembros al (800) 223-7242 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a. m. a 6 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 para obtener más detalles. Llame a Servicios para Miembros al (800) 223-7242 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 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 a las personas con necesidades especiales o sus cuidadores
- Pasar de un entorno a otro, como salir del hospital
- Obtener servicios de atención a largo plazo
- Conectar con el apoyo de la comunidad
- Buscar servicios comunitarios, como “Meals on Wheels” o fisioterapia

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

- Mediante un proveedor
- Con Servicios para Miembros, la Línea de Educación sobre Salud o nuestra Línea de Asesoramiento de Enfermería disponible las 24 horas
- Por medio de un miembro de la familia o cuidador
- Una remisión por su cuenta
- Identificado por Affinity de Molina Healthcare como elegible para administración de casos

Estos programas se ofrecen sin costo para usted. Usted puede dejar de participar en un programa en cualquier momento. Para obtener más información, llame a Servicios para Miembros al (800) 223-7242 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a. m. a 6 p. m.

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 uso de sustancias ilícitas

Para obtener más información, o para 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 a. m. a 6 p. m., hora del Pacífico.

Gestión de casos

La gestión de casos es una manera 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 usted esté bien. También pueden traer a alguien de la comunidad para que lo ayuden con información o para enseñarle algo. Llame a Servicios para Miembros al (800) 223-7242 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
- Continuar trabajando con usted hasta que se sienta mejor y pueda cuidarse solo

Para obtener más información, llame a Servicios para Miembros o visite [MolinaHealthcare.com](https://www.molinahealthcare.com).

Transición de la Atención

Nuestro Programa de Transición de la Atención está diseñado para ayudarlo a tener una transición fluida después de salir del 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.

El programa está disponible para todos los miembros de Affinity de Molina Healthcare. Para obtener más información, llame a Servicios para Miembros al (800) 223-7242.

Boletines informativos para miembros

Publicamos boletines informativos para miembros en [Newsletters | MMC \(molinahealthcare.com\)](https://www.molinahealthcare.com/newsletters). 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](https://www.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 My Molina. Solo tiene que responder preguntas sobre su salud, comportamientos y pruebas sugeridas. Recibirá un informe sobre los riesgos para la salud una vez que complete esta evaluación.

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

- Control del peso
- Depresión
- Trastornos por consumo de sustancias ilícitas, alcohol, cannabis o consumo de tabaco
- Bienestar financiero
- Otros asuntos que afectan la salud

Estas herramientas lo ayudarán a verificar el progreso, encontrar obstáculos y medir el progreso respecto de las metas. Para obtener más información, vaya a [MyMolina.com](https://www.molinahc.com).

Programa de Seguridad del Paciente

Nuestro Programa de Seguridad del Paciente ayuda a mantener su seguridad y la de su familia al recibir servicios de salud.

Para protegerlo, hacemos lo siguiente:

- Informamos a 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.

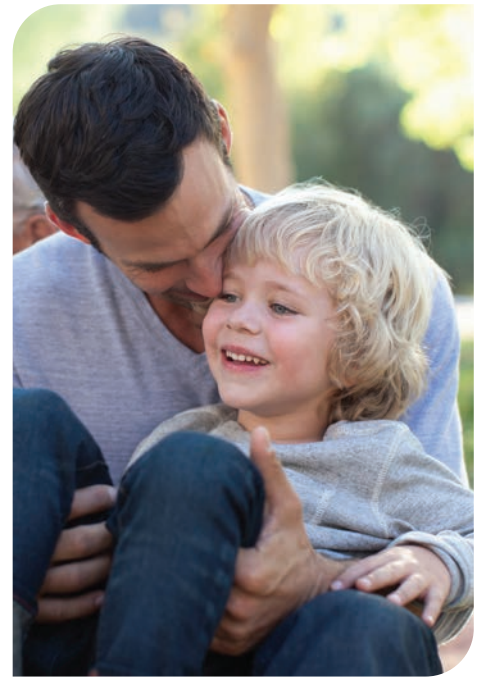
Entre los grupos que revisan la seguridad se incluyen los siguientes:

- **Calificaciones del Índice de calidad de Leapfrog Group**
- **Calificaciones 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) 223-7242 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a. m. a 6 p. m., o visite [MolinaHealthcare.com](https://www.molinahc.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 según las necesidades y los beneficios médicos. Esto se denomina gestión de utilización (UM).

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

Si necesita servicios y apoyo prolongados (LTSS), alguien con experiencia, capacitación y educación en LTSS se encarga de tomar las decisiones sobre estos servicios.

Si tiene alguna pregunta sobre nuestro proceso de UM o sus resoluciones, llame a Servicios para Miembros al (800) 223-7242 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a. m. a 6 p. m. Podemos aceptar llamadas de cobro revertido. Si necesita ayuda en su idioma, hay personal bilingüe o intérpretes disponibles sin costo. También ofrecemos servicios de TTY para personas sordas, personas con dificultades de audición o personas con 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 relacionados con la UM. Si Servicios para Miembros llama, usaremos nuestro nombre, cargo y nombre de Affinity de Molina Healthcare.

Buscamos novedades

Buscamos maneras de ofrecer nuevos tipos de atención y servicios y nuevas maneras de brindarlos. Revisamos los nuevos servicios en busca de seguridad y ventajas adicionales. Cada año, revisamos las actualizaciones con respecto a lo siguiente:

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

Servicios de idiomas

Le proporcionaremos información escrita o verbal 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) 223-7242 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a. m. a 6 p. m.

Servicios de salud de la mujer

Cubrimos la atención antes del nacimiento, la atención 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, ginecólogo o partera certificada de enfermería. 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 médico

de atención primaria (PCP) o llame a Servicios para Miembros al (800) 223-7242 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a. m. a 6 p. m. para obtener más información.

Servicios de salud del comportamiento de emergencia

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

- Tiene pensamientos suicidas o intenta suicidarse
- Se puso en peligro usted o puso en peligro a los demás
- Sufre abstinencia, sobredosis, intoxicación o psicosis inducida por drogas
- 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

Un miembro puede trabajar con su administrador de atención, si tiene uno, para acceder a los servicios de salud del comportamiento.

Si está experimentando una emergencia, diríjase a la sala de emergencias o al hospital más cercano. También puede llamar al 911 en caso de una emergencia. Para hablar con la Línea de Prevención del Suicidio y Crisis, llame al 988.

Si acude a la sala de emergencias, comuníquese a su proveedor de atención primaria lo antes posible. Si tiene una emergencia y no puede comunicarse con un proveedor de la red, haga lo siguiente:

- Diríjase 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

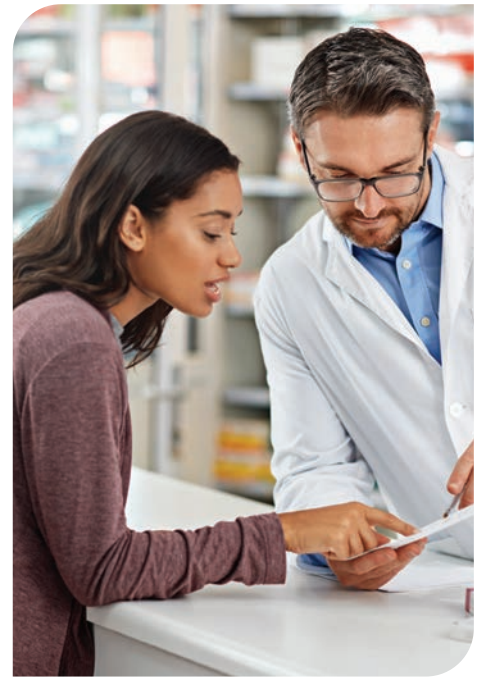
Si tiene una emergencia fuera del área, lo ayudaremos a ponerse en contacto con un proveedor de la red en cuanto se encuentre bien.

Cómo recibir atención para necesidades de salud especiales

Cubrimos la atención para necesidades especiales. Si tiene servicios y asistencia prologada (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) 223-7242 (TTY: 711) para obtener más información sobre la coordinación de la atención y la administración 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. Su 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) 223-7242 (TTY: 711).



Horario de atención para los servicios

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

Qué hacer si necesita atención de emergencia o fuera del horario de atención

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 (844) 819-5977.

Los enfermeros altamente capacitados están a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana, para ayudarlo con 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 diríjase al hospital más cercano. No necesita una aprobación previa. Para hablar con la Línea de Prevención del Suicidio y Crisis, llame al 988.

Para recibir atención urgente, llame a la Línea de Asesoramiento de Enfermería disponible las 24 horas al (844) 819-5977.

Acerca de los beneficios de medicamentos

Para obtener información sobre los medicamentos que necesita, hable con su proveedor. Para obtener más información sobre sus beneficios de medicamentos, visite MolinaHealthcare.com. En nuestro sitio web puede encontrar lo siguiente:

- Nuestros formularios para Child Health Plus (CHP) y Essential Plan (EP): una lista de medicamentos genéricos y de marca que cubrimos.
 - [Medicamentos recetados | CHPlus \(molinahealthcare.com\)](https://MolinaHealthcare.com)
 - [Medicamentos recetados | Essential Plan \(molinahealthcare.com\)](https://MolinaHealthcare.com)
- 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 de su proveedor para los sustitutos genéricos, el intercambio terapéutico y el tratamiento escalonado.
- Actualizaciones en nuestro formulario o en la lista de medicamentos preferidos (PDL).
- Cualquier copago por los medicamentos que no se encuentran en el formulario o en la PDL.

- Cómo su proveedor puede pedirnos que cubramos un medicamento que no se encuentra en el formulario o en la PDL.
- A partir del 1.º de abril de 2023, las recetas médicas para los miembros de Medicaid Managed Care y Molina PLUS (HARP) ya no serán cubiertas por Affinity de Molina Healthcare. Estarán cubiertas por NYRx, el programa de farmacia de Medicaid.
- Los miembros pueden encontrar una farmacia en: member.emedny.org. Medicaid NYRx tiene una lista de medicamentos cubiertos. La mayoría de los medicamentos recetados y los de venta libre están en la lista.
- Puede encontrar esta lista de medicamentos cubiertos en: emedny.org/info/formfile.aspx

Para obtener más información, llame a Servicios para Miembros al (800) 223-7242 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p. m.

Protección de 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 médicos clínicos para proporcionar su 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 los lugares a los que les dimos su PHI

Cómo Affinity de Molina Healthcare protege su PHI

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

- Políticas y procedimientos que lo protegen
- Limitaciones de quiénes de nuestro personal pueden ver su PHI
- Capacitación de nuestro personal sobre cómo proteger y asegurar la PHI (comunicaciones escritas y orales)
- Exigimos un acuerdo por escrito para seguir 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 información sobre su 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 si considera que no se han protegido sus derechos de privacidad?

- Llamar o escribir a Affinity de Molina Healthcare y presentar un reclamo.
- Presentar un reclamo ante el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU.

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) 223-7242 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a. m. a 6 p. m. para solicitar una copia.

Sus derechos y responsabilidades

Es importante que conozca sus derechos y responsabilidades. Esto ayuda a usted, a su familia, a su proveedor y a Affinity de Molina Healthcare a garantizar que usted reciba la atención que necesita.

Tiene derecho a lo siguiente:

- Obtener información sobre Affinity de Molina Healthcare, 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 Affinity de Molina Healthcare 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.

Usted también tiene las siguientes responsabilidades:

- Proporcionar toda la información que Affinity de Molina Healthcare 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 su Manual para miembros para obtener una lista completa de sus derechos y responsabilidades, o llame a Servicios para Miembros al (800) 223-7242 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a. m. a 6 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 alguno. Para obtener más información, llame a Servicios para Miembros al (800) 223-7242 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a. m. a 6 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 o consulte el Manual para miembros para leer sobre los siguientes 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) 223-7242 (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). En Servicios para Miembros también pueden 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 Affinity de Molina Healthcare revisarán todos los hechos y tomarán una decisión. Affinity de 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 comunicar sus deseos al proveedor, debe hacerlos saber de alguna manera. Es importante que tenga una directiva anticipada. Puede tener una para atención médica y una 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 notarial para atención médica
- Testamento vital

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) 223-7242 (TTY: 711) para recibir ayuda para obtener una directiva anticipada que cumpla con las leyes estatales.

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

