



Molina Healthcare

Atención Administrada de

Washington Apple Health

Manual para personas inscritas de **2024**

MolinaHealthcare.com





**Aviso de no discriminación de
Molina Healthcare of Washington
Apple Health (Medicaid)**

Molina Healthcare of Washington, Inc. (“Molina”) cumple con las leyes de derechos civiles correspondientes federales y del estado de Washington que se relacionan con los servicios de atención médica. Molina ofrece servicios de atención médica a todos los miembros y no los discrimina por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad, sexo, identidad de género ni identidad sexual. Molina no excluye a las personas ni las trata de manera diferente por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad, sexo, identidad de género ni identidad sexual.

Molina también cumple con las leyes estatales correspondientes y no discrimina por motivos de credo, género, expresión o identidad de género, orientación sexual, estado de residencia o inmigración, familia con hijos, estado civil, religión, baja honorable como veterano o estatus militar o el uso de un perro guía entrenado o animal de servicio por una persona con una discapacidad.

Para ayudarlo a comunicarse con nosotros, Molina brinda servicios gratuitos:

- Asistencia y servicios a personas con discapacidades, por ejemplo:
 - o Intérpretes capacitados en lenguaje de señas.
 - o Material escrito en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles, otros formatos).
- Servicios de idioma para personas cuyo idioma principal no sea el inglés, por ejemplo:
 - o Intérpretes calificados.
 - o Material escrito traducido a su idioma.
 - o Material redactado de manera sencilla con lenguaje fácil de entender.

Si necesita estos servicios, comuníquese con Servicios para Miembros de Molina al (800) 869-7165; TTY/TTD: 711.

Si considera que Molina no brindó estos servicios o que discriminó de otra forma por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad, sexo, identidad de género u orientación sexual, puede presentar una queja ante nuestro coordinador de derechos civiles llamando al (866) 606-3889, o al TTY: 711.

También puede enviar su reclamo por correo electrónico a civil.rights@molinahealthcare.com o por fax al (800) 816-3778. Puede presentar una queja personalmente o por correo postal, fax o correo electrónico. Si necesita ayuda para presentar una queja, nuestro coordinador de derechos civiles está a su disposición para asistirlo.

Si envía el reclamo por correo, hágalo a la siguiente dirección:

Civil Rights Coordinator
200 OceanGate
Long Beach, CA 90802

También puede presentar un reclamo de derechos civiles ante:

La Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos de manera electrónica a través del portal de reclamos de la Oficina de Derechos Civiles. Esto está disponible en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/smartscreen/main.jsf> o por correo postal o teléfono a la siguiente dirección:

U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201
1-800-368-1019, 800-537-7697 (TDD)

Los formularios de reclamos están disponibles en <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>. La Oficina del Comisionado de Seguros del estado de Washington de manera electrónica a través del portal de reclamos de la Oficina del Comisionado de Seguros. Esto está disponible en <https://www.insurance.wa.gov/file-complaint-or-check-your-complaint-status> o por teléfono al 800-562-6900, 360-586-0241 (TDD). Los formularios de reclamos están disponibles en <https://fortress.wa.gov/oic/onlineservices/CC/pub/Login.aspx>.



You have the right to get this information in a different format, such as audio, Braille, or large font due to special needs or in your language at no additional cost. Choice counseling is provided by HCA’s Medical Assistance Customer Service Center. For assistance, you may call 1-800-562-3022, TRS 711.

Usted tiene derecho a recibir esta información en un formato distinto, como audio, braille o letra grande, debido a necesidades especiales; o en su idioma sin costo adicional.

- English ATTENTION: If you speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call 1-800-869-7165 (TTY: 711).
- Spanish ATENCIÓN: Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-800-869-7165 (TTY: 711).
- Chinese 注意：如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電 1-800-869-7165 (TTY: 711)。
- Vietnamese CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số 1-800-869-7165 (TTY: 711).
- Korean 주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 1-800-869-7165 (TTY: 711) 번으로 전화해 주십시오.
- Russian ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 1-800-869-7165 (телетайп: 711).
- Tagalog PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa 1-800-869-7165 (TTY: 711).
- Ukrainian УВАГА! Якщо ви розмовляєте українською мовою, ви можете звернутися до безкоштовної служби мовної підтримки. Телефонуйте за номером 1-800-869-7165 (телетайп: 711).
- Cambodian (Mon-Khmer) ប្រយ័ត្ន: បើសិនជាអ្នកនិយាយភាសាខ្មែរ, សេវាជំនួយផ្នែកភាសាដោយមិនគិតល្អ្មល គឺអាចមានសំរាប់បំរើអ្នក។ ចូរ ទូរស័ព្ទ 1-800-869-7165 (TTY: 711)។
- Japanese 注意事項：日本語を話される場合、無料の言語支援をご利用いただけます。1-800-869-7165 (TTY: 711) まで、お電話にてご連絡ください。
- Amharic ማስታወሻ: የሚናገሩት ቋንቋ ኣማርኛ ከሆነ የትርጉም አርዳታ ድርጅቶቹ በነጻ ሊያገዝዎት ተዘጋ ተዋል። ወደ ሚስተተው ቁጥር 1-800-869-7165 (መስማት ለተሳናቸው: 711)።
- Cushite XIYYEEFFANNA: Afaan dubbattu Oroomiffa, tajaajila gargaarsa afaanii, kanfaltiidhaan ala, ni argama. Bilbilaa 1-800-869-7165 (TTY: 711).
- Arabic ملحوظة: إذا كنت تتحدث اذكر اللغة، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل برقم 1-800-869-7165 (رقم هاتف الصم والبكم: 711).
- Punjabi ਧਿਆਨ ਦਿਉ: ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਪੰਜਾਬੀ ਬੋਲਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਮੁਫਤ ਉਪਲਬਧ ਹੈ। 1-800-869-7165 (TTY: 711) 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।
- German ACHTUNG: Wenn Sie Deutsch sprechen, stehen Ihnen kostenlos sprachliche Hilfsdienstleistungen zur Verfügung. Rufnummer: 1-800-869-7165 (TTY: 711).
- Laotian ໂປດຊາບ, ຖ້າວ່າ ທ່ານເວົ້າພາສາລາວ, ການບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາ, ໂດຍບໍ່ເສັຽຄ່າ, ແມ່ນມີພ້ອມໃຫ້ທ່ານ. ໂທ 1-800-869-7165 (TTY: 711).

Índice

Bienvenido a Molina Healthcare y a Washington Apple Health.....	05
Información de contacto importante.....	07
Mis proveedores de atención médica.....	07
Cómo usar este manual.....	08
Inicio.....	10
Necesitará dos tarjetas para acceder a los servicios: su tarjeta de identificación de miembro de Molina Healthcare y la tarjeta para servicios de ProviderOne.....	10
1. Su tarjeta de identificación de miembro de Molina Healthcare	10
2. Su tarjeta para servicios de ProviderOne	10
Uso de la tarjeta para servicios de ProviderOne.....	11
Si necesita una nueva tarjeta para servicios de ProviderOne.....	11
Cambio de plan de salud.....	12
Uso del seguro de salud privado y su cobertura de Molina Healthcare.....	12
Cómo recibir atención médica.....	14
Cómo elegir su proveedor de atención primaria (PCP).....	14
Programación de la primera cita con el PCP.....	14
Cómo recibir atención especializada y remisiones.....	14
Servicios que puede recibir sin una remisión.....	15
Telesalud/Telemedicina.....	15
Debe acudir a médicos, farmacias, proveedores de salud del comportamiento y hospitales de Molina Healthcare.....	16
Pago por los servicios de atención médica.....	16
Programas de mejora de la calidad.....	17
Programas de administración de la utilización.....	18
Cómo evaluamos las nuevas tecnologías.....	18
Información para indios americanos y nativos de Alaska.....	18
Cómo recibir atención en una emergencia o cuando se encuentra fuera del hogar.....	19
En una emergencia.....	19
Si necesita atención de urgencia.....	19
Si necesita atención fuera del horario de atención.....	19
Números de teléfono de las líneas de crisis por condado	20
Expectativas sobre cuándo un proveedor de atención médica lo atenderá.....	21

Beneficios cubiertos por Molina Healthcare.....	22
Servicios generales y atención de emergencia.....	22
Farmacia o recetas.....	23
Servicios de atención médica para niños.....	24
Servicios de terapia.....	29
Especialidad.....	29
Audición y visión.....	31
Planificación familiar/salud reproductiva.....	32
Cobertura después del embarazo (APC).....	32
Equipo médico y suministros.....	32
Análisis de laboratorio y radiografías.....	33
Salud de la mujer y maternidad.....	34
Servicios adicionales que ofrecemos.....	35
Coordinación de atención.....	43
Servicios de administración de casos específicos.....	43
Servicios adicionales de coordinación de la atención que podemos ofrecer.....	43
Servicios de aborto.....	46
Servicios excluidos (no cubiertos).....	51
Acceso a la información de salud.....	52
Si no está satisfecho con su proveedor, su plan de salud o algún aspecto de la atención.....	53
Defensores de salud del comportamiento (anteriormente denominados mediadores).....	54
Información importante sobre denegaciones, apelaciones y audiencias administrativas.....	55
Sus derechos.....	57
Sus responsabilidades.....	59
Directivas anticipadas.....	59
¿Qué es una directiva anticipada?.....	59
Directivas anticipadas para la salud mental.....	60
¿Qué es una directiva anticipada para la salud mental?.....	60
¿Cómo completar las directivas anticipadas para la salud mental?.....	61
Cómo prevenir fraudes, despilfarros y abusos.....	61
Protegemos su privacidad.....	62

¡Le damos la bienvenida!

Bienvenido a Molina Healthcare y a Washington Apple Health

Gracias por inscribirse en Washington Apple Health (Medicaid) y bienvenido a Molina Healthcare, su plan de salud. Trabajamos con Apple Health para proporcionarle cobertura. En este manual se brindarán más detalles sobre sus beneficios cubiertos y cómo recibir servicios.

La mayoría de los clientes de Apple Health están inscritos con atención administrada. Esto significa que Apple Health le paga una prima mensual a su plan de salud por su cobertura. Su cobertura incluye servicios de salud física y del comportamiento, como servicios preventivos, primarios, de atención de especialidad, de telemedicina



y otros servicios de salud. Debe atenderse con proveedores de la red de Molina Healthcare. La mayoría de los servicios recibidos fuera de nuestra red no estarán cubiertos, a menos que se aprueben previamente.

Trabaje con su proveedor de atención primaria (PCP) para obtener la aprobación previa para recibir atención fuera de nuestra red. Cubriremos los servicios de emergencia si tiene una emergencia fuera del área de servicio.

Nos comunicaremos con los miembros nuevos en las próximas semanas. Puede hacernos preguntas y obtener ayuda para programar las citas. Si tiene alguna pregunta antes de que nos comuniquemos con usted, nuestras líneas telefónicas están disponibles para ayudarlo. Llámenos al 1-800-869-7165 (TTY 711), de lunes a viernes, de 7:30 a. m. a 6:30 p. m.

Si el inglés no es su idioma preferido o si es sordo, sordociego o tiene dificultades auditivas, podemos ayudarlo. Queremos que pueda acceder a sus beneficios de atención médica. Si necesita información en un idioma que no sea el inglés, incluido el lenguaje de señas, llámenos al 1-800-869-7165 (TTY 711). Le brindaremos asistencia de idiomas sin costo para usted. También podemos ayudarlo a encontrar un proveedor que hable su idioma.

Tiene derecho a servicios de acceso lingüístico cuando asiste a una cita de atención médica cubierta por Apple Health. Su proveedor debe programar un intérprete para sus citas. Infórmele a su proveedor de atención médica que necesita un intérprete cuando programe su cita.

Los intérpretes de lenguaje oral pueden ir al consultorio del proveedor, hablar por teléfono o participar en la cita por videoconferencia. Los intérpretes de lenguaje de señas pueden ir al consultorio del proveedor o participar en la cita por videoconferencia.

Si tiene alguna pregunta sobre nuestro programa de servicios de interpretación, visite nuestro sitio web en MolinaHealthcare.com/WA. También puede visitar la página web de los servicios de intérpretes de la Autoridad de Atención Médica (HCA) en hca.wa.gov/interpreter-services o enviar un correo electrónico a servicios de intérprete de HCA a interpretersvcs@hca.wa.gov.

Llámenos si necesita ayuda para entender la información o si la necesita en otros formatos. Si tiene una discapacidad, es ciego o tiene visión limitada, es sordo o tiene dificultades auditivas o no comprende este libro u otros materiales, llámenos al 1-800-869-7165 (TTY 711). Podemos brindarle materiales en otro formato o ayudas auxiliares, como braille, sin costo para usted. Podemos informarle si el consultorio de un proveedor es accesible para sillas de ruedas o tiene dispositivos de comunicación especiales u otro equipo especial. También ofrecemos lo siguiente:

- Línea TTY (nuestro número de teléfono TTY es 711).
- Información en letra grande.
- Ayuda para programar citas o coordinar el transporte para ir a las citas.
- Nombres y direcciones de proveedores que se especializan en necesidades de atención específicas.



Información de contacto importante

Organización	Horarios del servicio de atención al cliente	Números de teléfono del servicio de atención al cliente	Dirección del sitio web
Molina Healthcare	De lunes a viernes, de 7:30 a. m. a 6:30 p. m.	1-800-869-7165 TTY 711	Molinahealthcare.com/WA
Servicio de Atención al Cliente de Apple Health de la Autoridad de Atención Médica (HCA)	De lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 5:00 p. m.	1-800-562-3022 TRS 711	hca.wa.gov/apple-health
Washington Healthplanfinder	De lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.	1-855-923-4633 TTY 711 1-855-627-9604	wahealthplanfinder.org

Mis proveedores de atención médica

Le sugerimos que anote el nombre y el número de teléfono de sus proveedores para obtener acceso rápido. Tendremos la información en nuestro directorio de proveedores de nuestro sitio web en MolinaProviderDirectory.com/WA.

También puede llamarnos y lo ayudaremos.

Proveedores de atención médica	Nombre	Número de teléfono
Médico de atención primaria:		
Mi proveedor de salud del comportamiento:		
Mi proveedor de servicios dentales:		
Mi proveedor de atención de especialidad:		
Mi proveedor de farmacia:		

Este manual no crea ningún derecho o privilegio legal. No debe confiar en este manual como la única fuente de información sobre Apple Health. El propósito de este manual es proporcionar un resumen de la información sobre sus beneficios de salud. Puedes obtener información detallada sobre el programa Apple Health si ingresa en la página de reglas y leyes de la Autoridad de Atención Médica en Internet en: hca.wa.gov/about-hca/rulemaking.

Cómo usar este manual

Esta es su guía para los servicios. Use la siguiente tabla para saber a quién contactar si tiene preguntas.

Si tiene alguna pregunta sobre...	Contacto
<ul style="list-style-type: none"> • Cambio o cancelación de la inscripción en su plan de atención administrada de Apple Health página 12 • Cómo obtener servicios cubiertos por Apple Health que no se incluyen a través de su plan página 11 • Su tarjeta para servicios de ProviderOne página 10 	<p>HCA:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal para clientes de ProviderOne: waproviderone.org/client • fortress.wa.gov/hca/p1contactus/ <p>Si todavía tiene preguntas o necesita ayuda adicional, llame al 1-800-562-3022.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Cómo elegir o cambiar de proveedor página 14 • Servicios o medicamentos cubiertos página 22 • Presentar un reclamo página 53 • Apelar una decisión de su plan de salud que afecte sus beneficios página 55 	<p>Molina Healthcare al 1-800-869-7165 (TTY 711) o en línea a través de Molinahealthcare.com/WA.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Su atención médica página 22 • Remisiones a especialistas página 14 	<p>Su proveedor de atención primaria. Si necesita ayuda para seleccionar un proveedor de atención primaria, llámenos al 1-800-869-7165 (TTY 711) o ingrese a MolinaProviderDirectory.com/WA.</p> <p>También puede llamar a la Línea de Asesoramiento de Enfermería disponible las 24 horas de Molina Healthcare al 1-888-275-8750 (TTY 711).</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Cambios en su cuenta, como por ejemplo: <ul style="list-style-type: none"> o cambios de dirección, o cambio de ingresos, o estado civil, o embarazo, o nacimientos o adopciones. 	<p>Washington Healthplanfinder al 1-855-WAFINDER (1-855-923-4633) o ingrese en línea a: wahealthplanfinder.org.</p>

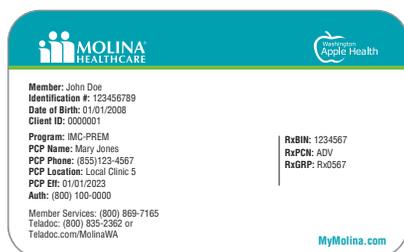
Si tiene alguna pregunta sobre...	Contacto
<ul style="list-style-type: none"> Cómo denunciar casos de fraude, despilfarro y abuso. 	<p>Autoridad de Atención Médica del estado de Washington</p> <ul style="list-style-type: none"> Para las denuncias de fraude para obtener la elegibilidad de Washington Apple Health: hca.wa.gov/about-hca/other-administrative-activities/fraud-prevention 1-360-725-0934 Para denunciar proveedores de Medicaid: hottips@hca.wa.gov 1-833-794-2345 <p>Visite esta página web para obtener información detallada: hca.wa.gov/about-hca/other-administrative-activities/fraud-prevention.</p>

Inicio

Necesitará dos tarjetas para acceder a los servicios: su tarjeta de identificación de miembro de Molina Healthcare y la tarjeta para servicios de ProviderOne.

1. Su tarjeta de identificación de miembro de Molina Healthcare

Su tarjeta de identificación (ID) de miembro debe llegar 30 días después de la inscripción en la cobertura. Su número de ID de miembro figurará en la tarjeta de ID de miembro. Llámenos de inmediato si la información de su tarjeta es incorrecta o si no la recibe en el plazo de 30 días. Lleve siempre su tarjeta de identificación de miembro y muéstrela cada vez que reciba atención. No necesita esperar a que llegue su tarjeta para atenderse con un proveedor ni para surtir una receta. Comuníquese con nosotros por teléfono al 1-800-869-7165 (TTY 711) o por correo electrónico a MHWMemberServicesWeb@MolinaHealthcare.com si necesita atención antes de que llegue su tarjeta. Su proveedor también puede comunicarse con nosotros para verificar la elegibilidad.



2. Su tarjeta para servicios de ProviderOne

También recibirá por correo una tarjeta para servicios de ProviderOne. Se le enviará por correo su tarjeta para servicios de ProviderOne entre siete y 10 días después de que se determine su elegibilidad para la cobertura de Apple Health. Esta es una tarjeta de ID de plástico que se parece a otras tarjetas de ID del seguro de salud. Conserve esta tarjeta y proteja su información.

Su tarjeta de servicios incluirá lo siguiente:

- Núm. de identificación de ProviderOne
- Fecha de emisión
- Sitio web de ProviderOne
- Información sobre el Servicio de Atención al Cliente



La HCA no le enviará una nueva si recibió una anteriormente. Si es necesario, puede solicitar una tarjeta nueva. Cada persona tiene su propio número de cliente de ProviderOne. Lleve

esta tarjeta con usted a las citas con su médico. Los proveedores usan esta tarjeta para asegurarse de que sus servicios estén cubiertos.

Uso de la tarjeta para servicios de ProviderOne

Puede ver una copia digital de su tarjeta para servicios de ProviderOne a través de la aplicación móvil WAPlanfinder. Obtenga más información sobre la aplicación en wahbexchange.org/mobile/. No es necesario solicitar un reemplazo cuando siempre tiene una copia digital con usted.

El número de cliente de ProviderOne está en el dorso de su tarjeta. Siempre será de nueve dígitos y finalizará en "WA". Confirme que su cobertura comenzó o cambie su plan de salud a través del Portal de Clientes de ProviderOne en waproviderone.org/client.

Los proveedores de atención médica también usan ProviderOne para ver si está inscrito en Apple Health.

Si necesita una nueva tarjeta para servicios de ProviderOne

Puede solicitar una nueva tarjeta de servicios ProviderOne si no la recibe, si la información es incorrecta o si pierde su tarjeta. Puede solicitar un reemplazo de varias maneras:

- Visite el Portal del Cliente del ProviderOne: waproviderone.org/client
- Llame a la línea gratuita del IVR al 1-800-562-3022, siga las indicaciones.
- Solicite un cambio en línea: fortress.wa.gov/hca/p1contactus/
 - o Seleccione "Client" (cliente).
 - o Utilice el menú desplegable Select Topic (Seleccionar tema) y elija "Services Card" (servicios de tarjeta).

No hay cargo por solicitar una tarjeta nueva. La tarjeta nueva puede demorar entre siete y 10 días en enviarse por correo.

Los servicios de Apple Health están cubiertos sin un plan de atención administrada (también llamado tarifa por servicio)

La HCA paga algunos beneficios y servicios directamente, incluso si usted está inscrito en un plan de salud. Estos beneficios incluyen lo siguiente:

- Servicios dentales brindados por un odontólogo.
- Anteojos para niños (de 20 años o menos).

- Servicios y apoyos de atención a largo plazo³.
- Servicios de apoyo para la maternidad de First Steps (MSS), Administración de Casos para Bebés de First Steps (ICM), educación sobre el parto, programa sobre el consumo de sustancias en personas embarazadas (SUPP), asesoramiento genético prenatal, finalización del embarazo y.
- Servicios para personas con discapacidades del desarrollo.

Solo necesitará su tarjeta para servicios de ProviderOne para acceder a estos beneficios. Su PCP o Molina Healthcare lo ayudarán a acceder a estos servicios y a coordinar su atención. Consulte la [página 22](#) para obtener más información sobre los beneficios cubiertos. Llámenos si tiene alguna pregunta sobre un beneficio o servicio que se indica aquí.

Cambio de plan de salud

Tiene derecho a cambiar su plan de salud en cualquier momento. Es posible que el cambio de plan se realice tan pronto como al mes siguiente de realizar el cambio. Asegúrese de que se haya realizado el cambio de plan antes de consultar a proveedores de la red de su nuevo plan.

Hay varias maneras de cambiar de plan.

- Cambie su plan en el sitio web de Washington Healthplanfinder: wahealthplanfinder.org
- Visite el portal del cliente ProviderOne: waproviderone.org/client
- Solicite un cambio en línea: fortress.wa.gov/hca/p1contactus/home/client
 - o Seleccione el tema “Enroll/Change Health Plans” (inscripción/cambio de planes de salud).
 - o Llame a HCA: 1-800-562-3022 (TRS: 711).

Si decide cambiar de plan de salud, trabajaremos con su nuevo plan para realizar una transición de la atención médicamente necesaria para que pueda seguir recibiendo los servicios que necesita.

NOTA: Los inscritos del programa de Revisión y Coordinación de Pacientes deben permanecer con el mismo plan de salud durante un año. Comuníquese con nosotros si se muda.

Uso del seguro de salud privado y su cobertura de Molina Healthcare

Algunas personas inscritas tienen seguro de salud privado. Podemos trabajar con otro seguro para ayudar a cubrir algunos copagos, deducibles y servicios que el seguro de salud privado no cubre.

Asegúrese de que sus proveedores de atención médica estén en la red de proveedores de Molina Healthcare o que estén dispuestos a facturarnos cualquier copago, deducibles o saldos que su seguro privado no cubra. Esto lo ayudará a evitar gastos de bolsillo.

Muestre todas las tarjetas cuando vaya al médico o a otros proveedores médicos. Algunas son:

- Tarjeta del seguro de salud privado,
- Tarjeta de servicios ProviderOne y
- Tarjeta de ID de miembro de Molina Healthcare.

Comuníquese con Molina Healthcare de inmediato en las siguientes situaciones:

- Su cobertura del seguro de salud privado finaliza.
- Cambia su cobertura de seguro de salud privado o.
- Tiene alguna pregunta sobre el uso de Apple Health con su seguro de salud privado.

Cómo recibir atención médica

Cómo elegir su proveedor de atención primaria (PCP)

Es importante que elija un proveedor de atención primaria (PCP). Puede encontrar la información de su PCP en su tarjeta de ID de miembro. Si no elige un PCP, nosotros lo haremos por usted. Puede solicitar un proveedor si ya se está atendiendo con un PCP o si sabe de un proveedor al que quisiera acudir. Podemos ayudarlo a encontrar un PCP nuevo si el proveedor con quien quisiera atenderse no está en nuestra red. Tiene derecho a cambiar de plan de salud sin interrupción de la atención. Este derecho está en la política de transición de la atención de la HCA.

Cada miembro de la familia puede tener su propio PCP, o puede elegir un PCP para que se haga cargo de todos los miembros de la familia que tienen cobertura de atención administrada de Apple Health. Puede elegir un PCP nuevo para usted o su familia en cualquier momento en MolinaProviderDirectory.com/WA o llamando al 1-800-869-7165 (TTY 711).

Programación de la primera cita con el PCP

Su PCP se ocupará de la mayoría de sus necesidades de atención médica. Los servicios que puede recibir incluyen controles regulares, vacunas y otros tratamientos.

Programe una cita tan pronto como elija un PCP para comenzar a ser su paciente. Esto lo ayudará a obtener atención cuando la necesite.

Es útil que su PCP sepa sobre sus antecedentes de salud física y del comportamiento tanto como sea posible. Recuerde llevar su tarjeta de servicios de ProviderOne, su tarjeta de ID de miembro de Molina Healthcare y cualquier otra tarjeta de seguro. Anote sus antecedentes de salud. Haga una lista de lo siguiente:

- Inquietudes médicas o de salud del comportamiento que tenga.
- Medicamentos que toma y.
- Preguntas que desea hacerle a su PCP.

Infórmele a su PCP lo antes posible si necesita cancelar una cita.

Cómo recibir atención especializada y remisiones

Su PCP lo remitirá a un especialista si necesita atención que no pueda brindarle. Su PCP puede explicarle cómo funcionan las remisiones. Hable con su PCP si cree que un especialista no cubre sus necesidades. Podrán ayudarlo a consultara otro especialista.

Su PCP debe pedirnos la aprobación previa o una autorización previa antes de brindarle algunos tratamientos y servicios. Su PCP puede informarle qué servicios requieren aprobación previa o puede llamarnos para preguntar.

Le brindaremos la atención que necesita de un especialista que no pertenece a nuestra red si no contamos con uno dentro de la red. Es posible que necesitemos aprobar previamente cualquier visita fuera de nuestra red. Hable sobre esto con su PCP.

Su PCP solicitará nuestra aprobación previa con información médica que nos demuestre por qué usted necesita esta atención. Debemos responderle a su PCP en el plazo de cinco días a partir de la solicitud. Le notificaremos nuestra decisión en un plazo no mayor a 14 días.

Tiene derecho a apelar si denegamos esta solicitud y si no está de acuerdo con nuestra decisión. Esto significa que puede solicitarnos que una persona diferente revise la solicitud. Consulte la [página 54](#) para obtener más información. Usted no es responsable de ningún costo si su PCP o Molina Healthcare lo remiten a un especialista fuera de nuestra red con una aprobación previa.

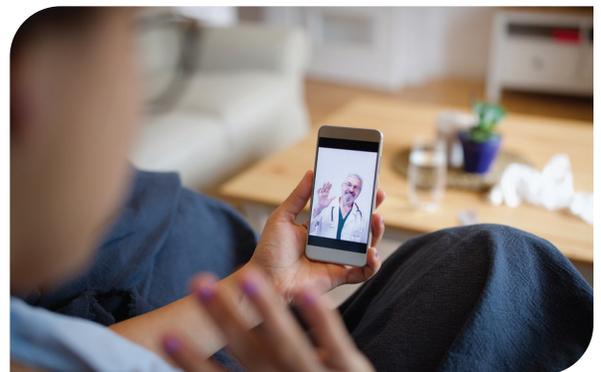
Servicios que puede recibir sin una remisión

No necesita una remisión de su PCP para ver a un proveedor de nuestra red si necesita lo siguiente:

- Servicios de respuesta ante una crisis de salud del comportamiento, que incluyen:
 - o Intervención de crisis
 - o Servicios de pruebas y tratamientos
- Servicios de planificación familiar
- Análisis de VIH o sida
- Vacunas
- Servicios de salud del comportamiento especializados
- Tratamiento de enfermedad de transmisión sexual y atención de seguimiento
- Examen de detección de tuberculosis y atención de seguimiento
- Servicios de salud para mujeres, que incluyen:
 - o Servicios de maternidad, incluidos los servicios de una partera
 - o Exámenes mamarios o pélvicos

Telesalud/Telemedicina

Si cuenta con el respaldo de su proveedor, puede consultar al proveedor por teléfono o por computadora en lugar de tener una cita en persona. Esto se conoce como telemedicina. La telesalud (también conocida como telemedicina) debe ser mediante comunicaciones privadas, interactivas y en tiempo real, de audio y video. La atención virtual de urgencia también es una opción como parte de su cobertura de Apple Health. Encontrará más información en la [página 41](#).



Puede compartir información con su proveedor y recibir diagnóstico y tratamiento en tiempo real sin necesidad de estar en el mismo lugar.

Pregúntele a su clínica si ofrecen servicios de telesalud. Puede obtener más información en Molinahealthcare.com/WA-Telehealth.

Debe acudir a médicos, farmacias, proveedores de salud del comportamiento y hospitales de Molina Healthcare.

Debe utilizar proveedores de salud física y del comportamiento que trabajen con Molina Healthcare. También contamos con hospitales y farmacias de las que usted dispone. Puede solicitar un directorio con información sobre nuestros proveedores, farmacias y hospitales. Los directorios incluyen lo siguiente:

- Hospitales y farmacias.
- El nombre, la ubicación y el número de teléfono del proveedor.
- La especialidad, calificaciones y títulos médicos.
- La escuela médica a la que asistió, finalización de la residencia y certificación del Colegio de Médicos.
- Los idiomas que hablan los proveedores.
- Cualquier límite en el tipo de pacientes (adultos, niños, etc.) que el proveedor atienda.
- Identificación de cuáles PCP aceptan pacientes nuevos.

Para obtener un directorio, llame a nuestra línea de Servicios para Miembros al 1-800-869-7165 (TTY 711) o visite nuestro sitio web en MolinaProviderDirectory.com/WA.

Pago por los servicios de atención médica

Como cliente de Apple Health, no tiene copagos ni deducibles por ningún servicio cubierto. Es posible que deba pagar los servicios en los siguientes casos:

- Cuando recibe un servicio que Apple Health no cubre, como una cirugía estética.
- Cuando recibe un servicio que no se considera necesario por motivos médicos.
- Cuando no sabe el nombre de su plan de salud y el proveedor de servicios que usted consulta no sabe a quién facturar.
 - o Es importante llevar su tarjeta para servicios de ProviderOne y su tarjeta de ID de miembro del plan de salud con usted cada vez que necesite servicios.
- Cuando recibe atención de un proveedor de servicios que no se encuentra en nuestra red y no es una emergencia ni tiene una aprobación previa de su plan de salud.
- Cuando no sigue nuestras normas para recibir atención de un especialista.

Los proveedores no deben pedirle que pague por los servicios cubiertos. Llámenos al 1-800-869-7165 (TTY 711) si recibe una factura. Trabajaremos con su proveedor para asegurarnos de que se facture de manera correcta.

Programas de mejora de la calidad

El Programa de Mejora de la Calidad de Molina Healthcare trabaja para garantizar que los miembros reciban atención de alta calidad y servicios útiles de la red de proveedores y del plan de salud.

Programa de mejora de la calidad de Molina Healthcare:

- Se revisan los proveedores para garantizar que usted tenga acceso a un equipo de atención médica calificado.
- Las revisiones y las medidas se tomarán cuando haya un problema con la calidad de la atención brindada.
- Responde y atiende las necesidades cultural y lingüísticamente diversas de nuestros miembros.
- Promueve la seguridad en la atención médica a través de la educación para nuestros miembros y proveedores.
- Se brindan **consejos para mantenerse saludable** a fin de ayudar a los miembros a conocer qué servicios son necesarios y cuándo los necesitan.
- Proporciona una **Guía para acceder a atención médica de calidad** para ayudarlo a acceder a nuestros programas y servicios.
- Realiza un seguimiento y evalúa nuestro rendimiento a través de **HEDIS®** (Conjunto de información y datos de eficacia de la atención médica).
 - o HEDIS® es una de las herramientas de mejora del desempeño más usadas para la atención médica, que ayuda a comparar varios aspectos de la calidad de la atención médica, como exámenes de detección preventivos y de bienestar, control de la diabetes, atención prenatal y posparto para los embarazos y vacunas para niños.
- Ofrece encuestas a nuestros miembros para informarnos su experiencia y satisfacción con el plan de salud y los proveedores, como **CAHPS®** (Evaluación del Consumidor sobre Proveedores y Sistemas de Atención Médica).

Para obtener información sobre los procesos, los objetivos y los resultados relacionados con la atención y los servicios para miembros, visite: MolinaHealthcare.com/WAQIProgram.

Para obtener información sobre cómo llevar una vida saludable, visite: Molinahealthcare.com/MHWMedicaidPublications o MolinaHealthcare.com/StayingHealthy.

Si desea obtener una copia gratuita de la descripción o el informe de progreso del programa de mejora de la calidad de Molina Healthcare, llame a Servicios para Miembros al 1-800-869-7165 (TTY 711).

Programas de administración de la utilización

Molina Healthcare quiere que reciba la atención adecuada para usted sin recibir la atención que no necesita. Nos ayudamos a asegurarnos de que obtenga el nivel adecuado de atención tomando decisiones en función de la necesidad por motivos médicos, la adecuación y los beneficios cubiertos.

No recompensamos al personal que toma estas decisiones por decir que no, lo que asegura que nuestras decisiones sean justas. Si tiene preguntas sobre cómo se toman estas decisiones, llame a Molina Healthcare al 1-800-869-7165 (TTY 711), de 7:30 a. m. a 6:30 p. m., de lunes a viernes.

Cómo evaluamos las nuevas tecnologías

Revisamos los equipos, medicamentos y procedimientos nuevos para decidir si deberían estar cubiertos conforme a la necesidad por motivos médicos. Aún se están probando algunos equipos, medicamentos y procedimientos nuevos para determinar si realmente ayudan. Si aún se están probando, se denominan experimentales o de investigación. Estos servicios tienen cobertura luego de investigar y Molina Healthcare determina que son más útiles que nocivos. Si desea obtener más información, comuníquese con nosotros al 1-800-869-7165 (TTY 711), de 7:30 a. m. a 6:30 p. m., de lunes a viernes.

Información para indios americanos y nativos de Alaska

La HCA da a los indios americanos y a los nativos de Alaska en Washington una opción entre la atención administrada de Apple Health o la cobertura de Apple Health sin un plan de atención administrada (también llamado tarifa por servicio). La HCA hace esto para cumplir con las normas federales, en reconocimiento del sistema indio de prestación de atención médica, y para ayudar a garantizar que usted tiene acceso a la atención médica adecuada desde el punto de vista cultural. Puede comunicarse con la HCA al 1-800-562-3022 si tiene preguntas o si desea cambiar su inscripción. Puede cambiar su selección en cualquier momento, pero el cambio no entrará en vigencia hasta el próximo mes disponible.

Si es indio americano o nativo de Alaska, es posible que pueda recibir servicios de atención médica a través de un centro de servicios de salud para indios, del programa Urban Indian Health (UIHP) como la Junta médica india de Seattle o el proyecto NATIVE de Spokane. Los proveedores de estas clínicas están bien informados y comprenden sus necesidades de atención médica, la cultura y la comunidad. Si usted está conectado o asociado con un asistente tribal a través de un centro de IHS, programa de salud tribal o UIHP, pueden ayudarlo a tomar su decisión.

Ellos le brindarán la atención que necesite o lo remitirán a un especialista. Es posible que lo ayuden a decidir si debe elegir un plan de atención administrada o una cobertura de Apple Health sin un plan de atención administrada. Si tiene preguntas sobre su atención médica o su cobertura de atención médica, es posible que su personal tribal o de UIHP pueda ayudarlo.

Cómo recibir atención en una emergencia o cuando se encuentra fuera del hogar

En una emergencia

Llame al 911 o diríjase a la sala de emergencias más cercana si tiene un problema de salud repentino o grave que crea que es una emergencia.

Llámenos lo antes posible luego para informarnos que tuvo una emergencia y el lugar donde recibió atención. No necesita una autorización previa para solicitar atención en caso de una emergencia. Puede usar cualquier hospital o centro de emergencia si tiene una emergencia.

Solo acuda a la sala de emergencias del hospital si se trata de una emergencia. No acuda a la sala de emergencias para recibir atención de rutina.

Si necesita atención de urgencia

Puede tener una lesión o una enfermedad que no es una emergencia, pero necesita atención urgente. Comuníquese con nosotros al 1-800-869-7165 (TTY 711) para encontrar centros de atención de urgencia dentro de nuestra red o visite nuestro sitio web en MolinaProviderDirectory.com/WA. Si tiene preguntas sobre si debe ir a un centro de atención urgente, llame a nuestra línea de enfermería disponible las 24 horas al 1-888-275-8750 (TTY 711). Esta línea está disponible los siete (7) días de la semana.

Si necesita atención fuera del horario de atención

Llame a nuestra línea de enfermería disponible las 24 horas y pida asistencia al 1-888-275-8750 (TTY 711).

También puede comunicarse con el servicio de atención virtual de urgencia de su plan médico por teléfono, teléfono inteligente, tableta o computadora al 1-800-835-2362 (TTY 711), o diríjase a Teladoc.com/MolinaWa o descargue la aplicación de Teladoc en: Teladoc.com/mobile.

Llame a su PCP para comprobar si ofrecen atención fuera del horario de atención, en persona o por telesalud.

Crisis de salud del comportamiento

Los siguientes son ejemplos de alguien que se encuentra en emergencia/ crisis de salud del comportamiento:

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Amenaza o habla sobre lastimarse o matarse a sí mismo o a los demás.• Se siente desesperanzado.• Siente rabia o ira incontrolada.• Se siente atrapado, como si no hubiera salida.• Se comporta de forma imprudente. | <ul style="list-style-type: none">• Siente ansiedad, agitación o incapacidad para dormir.• Se aleja de amigos y familiares.• Tiene cambios de humor dramáticos.• No ve ninguna razón para vivir.• Aumenta en el consumo de alcohol o drogas. |
|---|--|

Llame a la línea de crisis de su condado a continuación si usted o alguien que conoce está experimentando una crisis de salud mental.

- **Para obtener ayuda inmediata:** llame al 911 por una emergencia que pone en riesgo la vida o al 988 por una emergencia de salud mental.
- **Para obtener ayuda inmediata con una crisis de salud mental o de pensamientos suicidas:** comuníquese con la [Línea nacional para la prevención del suicidio](#) al 1-800-273-8255 (TRS: 1-800-799-4889) o llame o envíe un mensaje de texto al 988. La línea es gratuita, confidencial y está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana, los 365 días del año. También puede llamar al 988 si está preocupado por un ser querido que podría necesitar apoyo para crisis.

La **Línea de Ayuda para la Recuperación de Washington** es una línea de remisiones e intervenciones para crisis disponible las 24 horas para aquellos que tienen problemas relacionados con la salud mental, los servicios de tratamiento de trastornos por abuso de sustancias y problemas de juego. Llame o envíe un mensaje de texto al 1-866-789-1511 al 1-206-461-3219 (TTY), envíe un correo electrónico a recovery@crisisclinic.org o visite warecoveryhelpline.org. Los adolescentes pueden conectarse con adolescentes durante horarios específicos: 1-866-833-6546, teenlink@crisisclinic.org o teenlink.org.

Números de teléfono de las líneas de crisis por condado

Puede llamar a su línea contra crisis local para solicitar asistencia para usted, un amigo o un familiar. Consulte el número del condado para la atención de crisis a continuación:

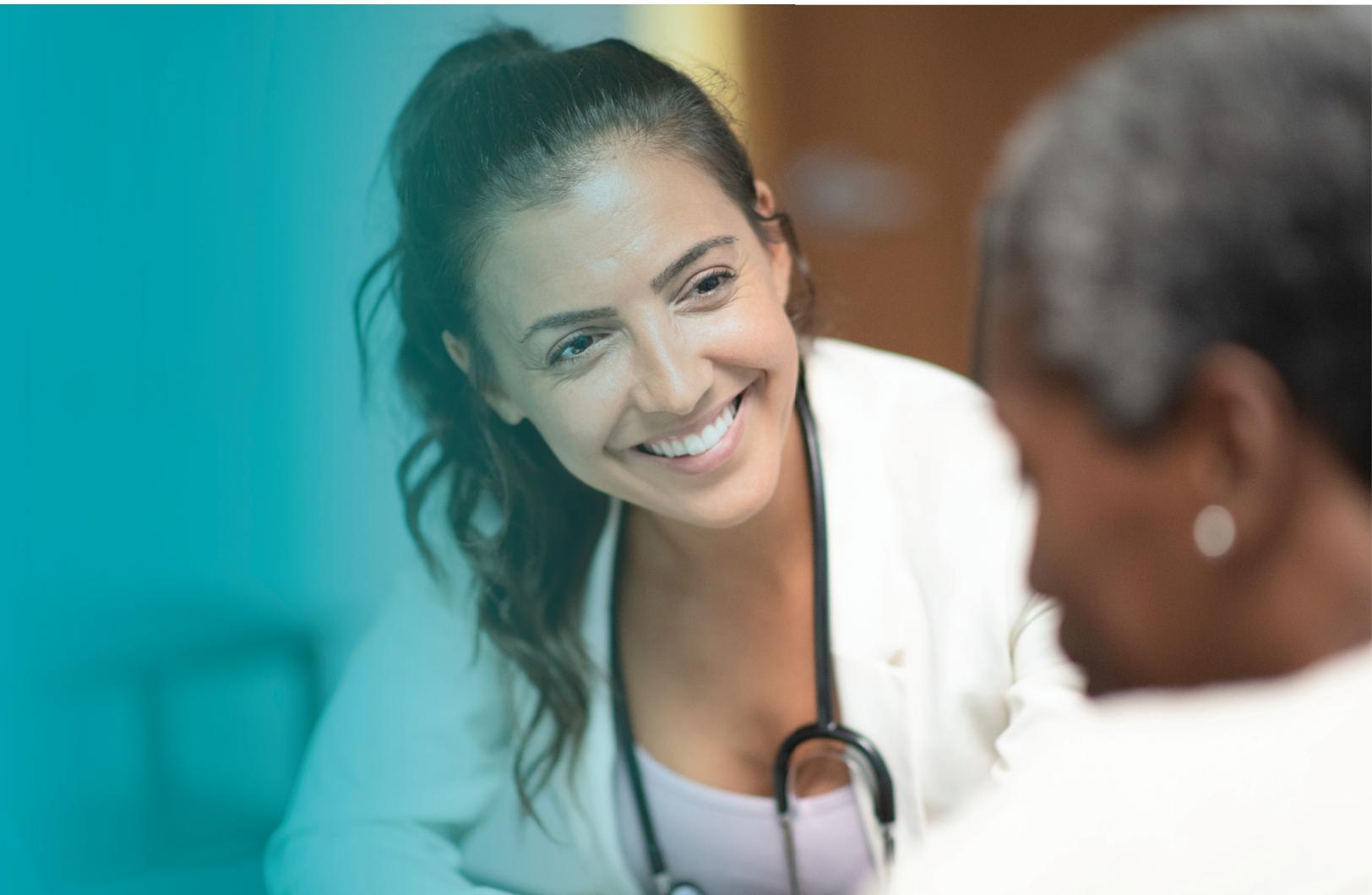
Región	Condados	Líneas de crisis
Great Rivers	Cowlitz, Grays Harbor, Lewis, Pacific, Wahkiakum	1-800-803-8833
Greater Columbia	Asotin, Benton, Columbia, Franklin, Garfield, Kittitas, Walla Walla, Whitman, Yakima	1-888-544-9986
King	King	1-866-427-4747
North Central	Chelan, Douglas, Grant, Okanogan	1-800-852-2923
North Sound	Island, San Juan, Skagit, Snohomish, Whatcom	1-800-584-3578
Pierce	Pierce	1-800-576-7764
Salish	Clallam, Jefferson, Kitsap	1-888-910-0416
Spokane	Adams, Ferry, Lincoln, Pend Oreille, Spokane, Stevens	1-877-266-1818
Southwest	Clark, Klickitat, Skamania	1-800-626-8137
Thurston-Mason	Mason, Thurston	1-800-270-0041

Expectativas sobre cuándo un proveedor de atención médica lo atenderá

Los tiempos de espera para ver a un proveedor dependen de sus necesidades de atención. Consulte los tiempos de espera estimados para ver a un proveedor a continuación.

- **Atención de emergencia:** disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.
- **Atención de urgencia:** visitas al consultorio de su PCP, proveedor de salud del comportamiento, clínica de atención urgente u otro proveedor en un plazo de 24 horas.
- **Atención de rutina:** visitas al consultorio de su PCP, proveedor de salud del comportamiento u otro proveedor en un plazo de 10 días. Se planea la atención de rutina e incluye visitas regulares a los proveedores para tratar problemas médicos que no son urgencias o emergencias.
- **Atención preventiva:** visitas al consultorio de su PCP o de otro proveedor en un plazo de 30 días. Algunos ejemplos de atención preventiva son los siguientes:
 - o Exámenes físicos anuales (también denominados controles).
 - o Visitas para niños sanos.
 - o Atención médica anual para mujeres.
 - o Vacunación.

Comuníquese con nosotros si tarda más tiempo del que se mencionó anteriormente para ver a un proveedor.



Sus beneficios

Beneficios cubiertos por Molina Healthcare

En esta sección se describen los beneficios y servicios cubiertos por Molina Healthcare. No es una lista completa de los servicios cubiertos. Consulte con su proveedor o comuníquese con nosotros si no figura un servicio que necesita. Puede consultar nuestros beneficios y servicios en MolinaHealthcare.com/WA.

Es posible que algunos servicios de atención médica cubiertos requieran una aprobación previa. Todos los servicios no cubiertos requieren nuestra aprobación previa. Los servicios no cubiertos a través de Apple Health sin un plan de atención administrada requieren la aprobación previa de la HCA.

Algunos servicios tienen una cantidad de visitas limitada. Su proveedor puede solicitar una extensión de limitación (LE) si necesita más visitas. Pida a su proveedor que solicite una excepción para descartar (ETR) si usted necesita servicios no cubiertos.

Es posible que necesite obtener una remisión de su PCP o la aprobación previa de Molina Healthcare antes de recibir algunos servicios. Si no tiene una remisión o aprobación previa, es posible que no paguemos los servicios. Trabaje con su PCP para asegurarse de obtener una aprobación previa antes de recibir el servicio.

Servicios generales y atención de emergencia

Servicio	Información adicional
Servicios de emergencia	Disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana, en cualquier lugar de los Estados Unidos.
Servicios hospitalarios, para pacientes hospitalizados y ambulatorios	Debe ser aprobado por nosotros para recibir toda atención que no sea de emergencia.
Atención de urgencia	Use la atención de urgencia cuando tenga un problema de salud que necesite atención de inmediato, pero su vida no está en peligro.
Atención preventiva	Consulte la página 21
Rehabilitación para pacientes hospitalizados (medicina física)	Debe estar aprobado por nosotros.

Servicio	Información adicional
Vacunas	Nuestros miembros son elegibles para las vacunas de su PCP, farmacia o departamento de salud local. Consulte con su proveedor o comuníquese con Servicios para Miembros para obtener más información sobre la programación de la serie de vacunas. También puede consultar al Departamento de Salud en doh.wa.gov/youandyourfamily/immunization para obtener más información.
Centro de enfermería especializada (SNF)	Se cubren los servicios necesarios por motivos médicos a corto plazo. Es posible que haya servicios adicionales disponibles. Llámenos al 1-800-869-7165 (TTY 711).

Farmacia o recetas

Usamos una lista de medicamentos cubiertos denominada Lista de medicamentos preferidos (PDL) de Apple Health. Una PDL es una lista de medicamentos que están cubiertos por Molina Healthcare. Su proveedor le debe recetar medicamentos que estén en la PDL. Puede llamarnos y solicitar lo siguiente:

- Una copia de la PDL.
- Información sobre el grupo de proveedores y farmacéuticos que crearon la PDL.
- Una copia de la política sobre cómo nosotros decidimos qué medicamentos están cubiertos.
- Cómo solicitar una autorización de un medicamento que no se encuentra en la PDL.

Apple Health cubre algunos medicamentos sin un plan de atención administrada. Llámenos al 1-800-869-7165 (TTY 711) si tiene preguntas o para obtener más información.

Debe obtener sus medicamentos en una farmacia de nuestra red de proveedores. Esto garantiza que los medicamentos recetados estén cubiertos. Llámenos si necesita ayuda para encontrar una farmacia cerca de su casa.

Servicio	Información adicional
Servicios de farmacia	Los miembros deben usar farmacias participantes. Utilizamos la PDL de Apple Health. Llámenos al 1-800-869-7165 (TTY 711) para obtener una lista de farmacias.

Servicios de atención médica para niños

Los niños y jóvenes menores de 21 años tienen un beneficio de atención médica llamado Examen de detección, diagnóstico y tratamiento tempranos y periódicos (EPSDT). El EPSDT incluye una gama completa de servicios de detección, diagnóstico y tratamiento. Los exámenes de detección pueden ayudar a identificar posibles necesidades de atención médica física, del comportamiento o del desarrollo que requieran diagnósticos y tratamiento adicionales.

El EPSDT incluye cualquier prueba de diagnóstico y el tratamiento necesario por motivos médicos para corregir o mejorar una afección de salud física o del comportamiento. Esto incluye los servicios adicionales que se necesitan para ayudar a un niño que tiene retraso en el desarrollo.

El objetivo de estos servicios es evitar que las afecciones empeoren y disminuir los efectos del problema de salud de un niño. El EPSDT promueve el acceso temprano y continuo a la atención médica para niños y jóvenes.

A menudo se hace referencia al EPSDT como una visita de control de niño sano. Los niños menores de 3 años son elegibles para los controles de niño sano según el programa de EPSDT de Bright Futures y los niños entre 3 y 20 años son elegibles para un chequeo de niño sano cada año calendario. Un chequeo de niño sano debe incluir lo siguiente:

- Antecedentes completos de salud y desarrollo.
- Un examen físico completo.
- Educación y asesoramiento sobre salud en función de la edad y los antecedentes médicos.
- Pruebas de la vista.
- Pruebas de la audición.
- Pruebas de laboratorio.
- Pruebas de detección de plomo.
- Revisión de problemas para comer o dormir.
- Exámenes de salud oral y servicios de salud oral a cargo de un PCP calificado de Access to Baby and Child Dentistry (ABCD).
- Vacunación.
- Examen de salud mental.
- Servicios de detección de trastorno por consumo de sustancias.

Cuando el proveedor médico de un niño diagnostica una afección, el proveedor de su hijo hará lo siguiente:

- Atender al niño si está dentro del alcance de la práctica del proveedor.
- Remitir al niño a un especialista adecuado para recibir tratamiento, que puede incluir pruebas adicionales o evaluaciones especializadas, como:
 - o Evaluación del desarrollo.
 - o Salud mental integral.
 - o Evaluación de trastorno por abuso de sustancias o asesoramiento nutricional.

- Los proveedores tratantes comunican los resultados de sus servicios a los proveedores de EPSDT que realizan la remisión. Todos los servicios, incluidos los no cubiertos, para niños de 20 años en adelante deben ser revisados por motivos médicos.

Los servicios adicionales incluyen lo siguiente:

Servicio	Información adicional
Prueba de detección de autismo	Disponible para los niños de entre 18 meses y 24 meses.
Atención quiropráctica	Para niños de 20 años o menores, con una remisión de su PCP.
Prueba de detección del desarrollo	Exámenes de detección disponibles para todos los niños a los nueve meses, 18 meses y entre 24 y 30 meses.
Servicio de Enfermería Privada (PDN) o Programa Médico Intensivo para Niños (MICP)	Cubierto para niños de 17 años o menores. Debe estar aprobado por nosotros. Para los jóvenes de 18 a 20 años, esto está cubierto a través de la Administración de Apoyo a Largo Plazo y el Envejecimiento (ALISA). Consulte la página 49 para obtener información de contacto.



Salud del comportamiento

Los servicios de salud del comportamiento incluyen servicios de salud mental y tratamiento de trastornos por consumo de sustancias. Podemos ayudarlo a encontrar un proveedor si necesita asesoramiento, pruebas o apoyo para la salud del comportamiento. Comuníquese con nosotros al 1-800-869-7165 (TTY 711) o seleccione un proveedor de nuestro directorio de proveedores.

Servicio	Información adicional
Análisis del comportamiento aplicado (ABA)	Ayuda a las personas con trastornos del espectro autista y otras discapacidades del desarrollo a mejorar sus habilidades de comunicación, sociales y del comportamiento.
Servicios de tratamiento de trastorno por consumo de sustancias (SUD)	<p>Los servicios de tratamiento de SUD pueden incluir lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluación. • Breve intervención y remisión al tratamiento. • Terapia individual, familiar y grupal. • Servicios para pacientes ambulatorios, residenciales y hospitalizados. • Servicios de tratamiento sustitutivo de opiáceos. • Administración de casos. • Asistencia de pares. • Servicios contra crisis. • Manejo de abstinencia (desintoxicación).
Tratamiento para la salud mental	<p>Los servicios de salud mental están cubiertos cuando los provee una agencia para la salud mental, un psiquiatra, un psicólogo, un consejero de salud mental con licencia, un trabajador social clínico con licencia o un terapeuta familiar y matrimonial certificado. Los servicios de salud mental pueden incluir lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Examen de consumo, evaluación y prueba de detección. • Asistencia de pares. • Intervenciones para el tratamiento de la salud mental, como las siguientes: <ul style="list-style-type: none"> o Terapia individual, familiar y grupal o Servicios para pacientes ambulatorios, residenciales y hospitalizados o Modelos intensivos y breves de tratamiento • Servicios de crisis. • Control y administración de medicamentos. • Coordinación de la atención e integración comunitaria.

Servicio	Información adicional
Medicamentos para el trastorno por opioides (MOUD)	Anteriormente se lo denominaba Tratamiento de asistencia con medicamentos (MAT). Medicamentos utilizados para tratar ciertos trastornos por consumo de sustancias. Llámenos al 1-800-869-7165 (TTY 711) para obtener detalles específicos.
Intervenciones para el tratamiento de problemas por trastornos del juego	Los servicios cubiertos incluyen lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="591 474 808 506">• Evaluación <li data-bbox="591 512 1495 543">• Servicios terapéuticos individuales, familiares o grupales

La Mesa Redonda de Socios del Sistema Familiar Juvenil del Estado de Washington (FYSPRT) brinda un foro para las familias, los jóvenes, los sistemas y las comunidades para fortalecer los recursos sostenibles, proporcionando enfoques basados en la comunidad para abordar las necesidades individuales de salud del comportamiento de los niños, los jóvenes y las familias.

Visite el sitio web de la Autoridad de Atención Médica (HCA) para obtener más información: hca.wa.gov/about-hca/programs-and-initiatives/behavioral-health-and-recovery/family-youth-system-partner-round-table-fysprt.

Además de los servicios de salud del comportamiento cubiertos por Apple Health, Molina Healthcare cuenta con una cantidad limitada de fondos estatales del Fondo General (GFS) que pueden utilizarse para miembros cuando Apple Health no cubre este servicio. La disponibilidad de estos fondos no está garantizada y una vez agotados los servicios asociados no estarían disponibles. La Autoridad de Atención Médica (HCA) ha elegido los usos prioritarios para estos fondos, que deben cumplir con la necesidad médica y ser solicitados por un proveedor contratado de acuerdo con las políticas de Molina Healthcare. Si los fondos están disponibles, los fondos del GFS pueden utilizarse para los siguientes servicios. Entre los servicios prioritarios se incluyen los siguientes:

- Servicios de tratamiento de trastorno por consumo de sustancias (SUD).
- Atención personal de salud del comportamiento.
- Servicios residenciales, que incluyen, entre otros, ajustes de sala y comida en entornos de cambios hospitalarios, trastorno por consumo de sustancias y entornos residenciales de salud mental o centros de evaluación y tratamiento independientes.
- Tratamiento de alta intensidad, incluidos los servicios y el apoyo del Programa de Tratamiento Asertivo para la Comunidad (PACT) que no es de Medicaid.
- Pruebas de análisis de orina.
- Intervenciones terapéuticas para niños.
- Servicios para el alcoholismo.
- Administración de casos de rehabilitación.

Pregúntele a su proveedor si pueden brindarse servicios adicionales (si hay recursos disponibles).

Nutrición

Servicio	Información adicional
Terapia médica de nutrición	<p>Cubierto para clientes de 20 años o menores cuando es necesario por motivos médicos y recibe una remisión del proveedor después de una prueba de detección del EPSDT.</p> <ul style="list-style-type: none"> Incluye terapia médica de nutrición, evaluación de nutrición y asesoramiento para afecciones que se encuentran dentro del ámbito de la práctica para que un dietista registrado (RD) le proporcione evaluación y tratamiento.
Nutrición enteral y parenteral	<p>Suplementos y suministros de nutrición parenteral para todos los inscritos. Productos y suministros de nutrición enteral para todas las edades para los inscritos que reciben alimentación por sonda. Productos de nutrición enteral oral para clientes de 20 años o menores durante un tiempo limitado para tratar enfermedades agudas.</p>

Necesidades de atención médica especiales o enfermedades prolongadas

Es posible que sea elegible para recibir servicios adicionales a través de nuestro programa Health Home o los servicios de coordinación de atención médica si tiene necesidades de atención médica especiales o una enfermedad prolongada. Esto puede incluir acceso directo a especialistas. En algunos casos, es posible que use a su especialista como su PCP. Llámenos para obtener más información sobre la coordinación de la atención y la administración de la atención.

Servicios de terapia

Servicio	Información adicional
Rehabilitación para pacientes ambulatorios (terapia ocupacional, fisioterapia y terapia del habla)	<p>Este es un beneficio limitado. Llámenos al 1-800-869-7165 (TTY 711) para obtener detalles específicos. Es posible que se apliquen limitaciones en cualquiera de los siguientes entornos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Clínica para pacientes ambulatorios. • Hospital para pacientes ambulatorios. • El hogar cuando una agencia de atención médica en el hogar certificada por Medicare proporciona cuidados a niños de 20 años o menores en un centro para el neurodesarrollo aprobado. Consulte: doh.wa.gov/Portals/1/Documents/Pubs/970-199-NDCList.pdf.
Servicios de habilitación	<p>Servicios de atención médica que ayudan a que pueda mantener, aprender o mejorar habilidades y funciones necesarias para la vida. Este es un beneficio limitado. Llámenos al 1-800-869-7165 (TTY 711) para obtener detalles específicos.</p> <p>Es posible que se apliquen limitaciones en cualquiera de los siguientes entornos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Clínica para pacientes ambulatorios. • Hospital para pacientes ambulatorios. • El hogar cuando una agencia de infusión en el hogar certificada por Medicare proporciona cuidados a niños de 20 años o menores en un centro para el neurodesarrollo aprobado. Consulte: doh.wa.gov/Portals/1/Documents/Pubs/970-199-NDCList.pdf

Especialidad

Servicio	Información adicional
Antígeno (suero para alergias)	Inyecciones para alergias.
Cirugía bariátrica	Se requiere la aprobación previa para una cirugía bariátrica. Solo disponible en los Centros de Excelencia (COE) aprobados por la HCA.
Terapia con biorretroalimentación	Se limita a los requisitos del plan.

Servicio	Información adicional
Quimioterapia	Es posible que algunos servicios requieran una aprobación previa.
Cirugía estética	Solo cuando la cirugía y los servicios y suministros relacionados se proporcionan para corregir defectos fisiológicos de nacimiento, enfermedad, trauma físico o para la reconstrucción de mastectomía para el tratamiento posterior al cáncer.
Suministros para la diabetes	Suministros limitados disponibles sin autorización previa. Hay suministros adicionales disponibles con aprobación previa.
Diálisis	Es posible que estos servicios requieran una aprobación previa.
Tratamiento para la hepatitis C	Cualquier proveedor con licencia para recetar medicamentos antivirales de acción directa tiene permiso para examinar y tratar a los miembros de Apple Health. Esto incluye proveedores de atención primaria, centros de tratamiento para trastornos por consumo de sustancias y otros. Apple Health cubre algunos medicamentos para el tratamiento de la hepatitis C sin un plan de atención administrada. Para obtener más información, llámenos al 1-800-869-7165 (TTY 711).
Trasplantes de órganos	Apple Health cubre algunos trasplantes de órganos sin un plan de atención administrada. Llámenos al 1-800-869-7165 (TTY 711) para obtener detalles específicos.
Servicios respiratorios y de oxígeno	Oxígeno o equipo de terapia respiratoria, suministros y servicios médicamente necesarios para los inscritos elegibles.
Podología	Este es un beneficio limitado. Llámenos al 1-800-869-7165 (TTY 711) para obtener información específica.
Dejar de fumar	Servicio cubierto para todos los clientes con o sin una remisión o aprobación previa del PCP. Llame a nuestro Departamento de Administración de la Salud para obtener información sobre el programa para dejar de fumar de Molina My Health al (866) 891-2320 (TTY 711).
Servicios de salud para la comunidad transgénero	Los servicios relacionados con la salud para la comunidad transgénero y el tratamiento de la disforia de género incluyen terapia de reemplazo hormonal, terapia de supresión de hormonas y servicios de salud mental. Es posible que estos servicios requieran una autorización previa.
Examen de detección de tuberculosis (TB) y seguimiento	Puede optar por acudir a su PCP o al departamento de salud local.

Audición y visión

Servicio	Información adicional
Pruebas de audiología	Exámenes para la audición.
Dispositivos de implante coclear y dispositivos de audífono anclado en el hueso (BAHA)	<p>Los implantes cocleares bilaterales, incluidos implantes, piezas, accesorios, baterías, cargadores y reparaciones, son un beneficio cubierto para todas las personas.</p> <p>El BAHA, incluidos los dispositivos BAHA (tanto los implantes quirúrgicamente colocados como las diademas con banda suave), las piezas de reemplazo y las baterías son un beneficio para niños de 20 años o menores.</p>
Exámenes de la vista y anteojos	<p>Debe usar nuestra red de proveedores. Llámenos para obtener información sobre los beneficios. Para niños menores de 20 años, se cubren anteojos y accesorios de hardware. Puede encontrar proveedores de productos oftalmológicos en: https://fortress.wa.gov/hca/p1findaprovider/.</p> <p>Para los adultos que necesitan anteojos a un costo reducido, puede comprar monturas y lentes de contacto a través de los proveedores ópticos participantes. Busque una lista de proveedores participantes en: hca.wa.gov/assets/free-or-low-cost/optical_providers_adult_medicaid.pdf.</p> <p>Molina ofrece anteojos de Zenni Eyewear a miembros de 21 años o más sin costo alguno. Explore más de 55 estilos en línea, incluidos lentes bifocales y progresivos. Luego, pruébeselos virtualmente. Sus anteojos se pedirán para armar y se entregarán directamente en su puerta. Obtenga más información en MolinaHealthcare.com/memberWA.</p>
Examen de audición o audífonos	<p>Los exámenes son un beneficio cubierto para todas las personas.</p> <p>Hay audífonos disponibles para:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Niños de 20 años o menos • Adultos que cumplen con los criterios del programa <p>Audífonos monoaurales, incluidos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Montaje • Seguimiento • Baterías

Planificación familiar/salud reproductiva

Servicio	Información adicional
Servicios de Planificación Familiar, que incluyen anticonceptivos recetados y de venta libre, anticonceptivos y anticonceptivos de emergencia (Plan B)	Puede usar nuestra red de proveedores o dirigirse a su departamento de salud local o a la clínica de planificación familiar.
Prueba de detección del VIH/sida	Puede optar por asistir a una clínica de planificación familiar, al Departamento de Salud local o a su PCP para realizarse la prueba de detección.
Cobertura después del embarazo (APC)	Si está inscrita en la cobertura Apple Health y está embarazada, puede recibir hasta 12 meses de cobertura posparto una vez que finalice su embarazo. Obtenga más información en hca.wa.gov/apc .

Equipo médico y suministros

Cubrimos el equipo médico o los suministros cuando son necesarios por motivos médicos y los receta su proveedor de atención médica. Debemos aprobar previamente la mayoría de los equipos y suministros antes de que podamos pagarlos. Llámenos para obtener más información sobre el equipo médico cubierto y los suministros.

Servicio	Información adicional
Equipo médico	La mayoría de los equipos deben obtener una aprobación previa. Llámenos al 1-800-869-7165 (TTY 711) para obtener detalles específicos.
Suministros médicos	La mayoría de los suministros deben obtener la aprobación previa. Llámenos al 1-800-869-7165 (TTY 711) para obtener detalles específicos.

Análisis de laboratorio y radiografías

Servicio	Información adicional
Servicios de radiología e imágenes médicas	Es posible que algunos servicios requieran una aprobación previa.
Servicios de laboratorio y radiografías	<p>Es posible que algunos servicios requieran una aprobación previa.</p> <p>Las limitaciones que se muestran a continuación son solo para los servicios de diagnóstico para pacientes ambulatorios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prueba de detección de drogas solo cuando es necesario por motivos médicos y: <ul style="list-style-type: none"> o Está indicado por un médico como parte de una evaluación médica; o o Como prueba de detección del trastorno por consumo de sustancias que se requiere para evaluar la idoneidad de las pruebas médicas o el tratamiento. <p>Los servicios de radiografía portátil proporcionados en el hogar del inscrito o en un centro de enfermería se limitan a placas que no implican el uso de medios de contraste.</p>

Salud de la mujer y maternidad

Servicio	Información adicional
Extractores de leche materna	Es posible que algunos tipos requieran una aprobación previa.
Servicios de maternidad	<ul style="list-style-type: none"> • Atención prenatal: visitas regulares al consultorio y servicios asociados de su proveedor de elección. • Parto en un hospital, centro de parto o parto en el hogar. Hable con su proveedor de maternidad para determinar cuál es la mejor opción de parto para usted. • El servicio de parto es proporcionado por una partera con licencia, partera de enfermería o médica. • 12 meses de atención posparto integral para la persona que da a luz. • Un año de atención médica para bebés. • Lactancia materna: consulta de lactancia.
Atención médica de la mujer	Servicios de cuidado de la salud de rutina y preventivos, tales como servicios de maternidad y cuidado prenatal, mamografías, salud reproductiva, examen general, servicios anticonceptivos, pruebas y tratamiento para enfermedades de transmisión sexual y lactancia.

Servicios adicionales que ofrecemos



Molina Help Finder

Ayuda para encontrar recursos para servicios como vivienda, capacitación laboral, transporte, educación y más. Visite [MolinaHelpFinder.com](https://www.molinahelpfinder.com).



Línea de asesoramiento de enfermería disponible las 24 horas

Llame en cualquier momento, de día o de noche, para hablar con un enfermero registrado.

- 1-888-275-8750 inglés y otros idiomas
- TTY 711 para personas con sordera y problemas de audición



Text4baby

Puede inscribirse en el servicio de mensajes de texto gratuitos sobre atención prenatal, salud del bebé, educación para su hijo y más. Para inscribirse, envíe el texto "BABY" a 511411 o ingrese a text4baby.org. Es posible que se apliquen tarifas por el uso del teléfono celular e Internet.



Reposiciones de medicamentos recetados para 90 días

Ahorre tiempo al obtener una reposición para 90 días en determinados medicamentos a largo plazo.



DentistLink

Conéctese a un dentista local que acepte la cobertura Apple Health en dentistlink.org. *Este recurso está disponible para todos los miembros de Apple Health en el estado de Washington.*



Programas de administración de la salud

Molina Healthcare brinda programas que los ayudan a usted y a su familia a comprender mejor sus afecciones de salud. Puede recibir una llamada de un administrador de casos (enfermero y nutricionista registrado) que puede brindarle información y apoyo conforme a sus necesidades de atención médica. También se le puede enviar material informativo sobre la salud en función de los objetivos establecidos por usted y su administrador de casos.

¿Cómo me inscribo?

Para unirse a un programa, debe cumplir con ciertos requisitos. Los miembros que cumplen con los requisitos se inscriben automáticamente. Molina Healthcare utiliza la siguiente información para identificar miembros para nuestros programas de Administración de la Salud:

- Reclamaciones.
- Farmacia.
- Otros programas de administración de la salud.
- Puede remitirse a un programa o su proveedor puede remitirlo. Depende de usted si quiere participar en un programa. Puede solicitar que lo quiten en cualquier momento.

Los programas que se encuentran a su disposición sin costo alguno incluyen los siguientes:



Molina My Health: programa para dejar de fumar

Los miembros adultos mayores de 18 años que estén listos para tratar de dejar de consumir tabaco trabajarán directamente con un educador de salud capacitado para lo siguiente:

- Hacer un plan individualizado de atención para dejar de fumar.
- Obtener apoyo durante todo el proceso de dejar de fumar.

Para obtener otros recursos que lo ayudarán a dejar de fumar: [Smokefree.gov](https://www.smokefree.gov)



Molina My Health: programa de control del peso

Para los miembros adultos de 18 años o más que estén interesados en bajar de peso (excepto los que tienen programada una cirugía bariátrica). Un administrador de casos lo ayudará con lo siguiente:

- Trabajar con usted para desarrollar un plan de atención para el control del peso.
- Asegurarse de que el plan de atención se personalice para satisfacer sus necesidades.
- Ayudarlo a alcanzar sus objetivos de pérdida de peso.



Molina My Health: programa de consulta sobre nutrición

Molina ofrece un programa de consulta de nutrición para respaldar sus necesidades de salud nutricional. Un nutricionista registrado trabajará estrechamente con usted para lo siguiente:

- Comprender sus inquietudes relacionadas con la salud.
- Trabajar con usted para desarrollar un plan de atención individualizado.
- Brindarle herramientas y ayudas para mejorar el autocontrol de su afección de salud. Molina My Health: programa de Vivir con asma para niños y adultos mayores de 2 años que tienen un diagnóstico de asma. Un administrador de casos lo ayudará con lo siguiente:
 - Comprender e identificar los síntomas.
 - Evitar los factores que aumentan los síntomas.
 - Comprender los medicamentos recetados para el asma.



Molina My Health: vivir con diabetes

Para miembros adultos mayores de 18 años que tienen un diagnóstico de diabetes. Los miembros trabajarán con su administrador de casos y aprenderán sobre lo siguiente:

- Alimentación saludable.
- La importancia de controlarse el azúcar en sangre y conocer el nivel de hemoglobina A1c.
- El valor de la actividad diaria.
- Cumplimiento del plan de autocontrol de la diabetes que indicó su médico.



Molina My Health: vivir con insuficiencia cardíaca

Para miembros adultos de 18 años o más que tienen un diagnóstico de insuficiencia cardíaca. Los miembros aprenderán de su administrador de casos sobre lo siguiente:

- Alimentación saludable para el corazón.
- Control del peso.
- Informar al médico si los síntomas cambian.
- La importancia de realizar las actividades diarias y de tomar los medicamentos según las indicaciones.



Molina My Health: vivir con EPOC

Para miembros adultos de 18 años o más que tienen un diagnóstico de enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC). Los miembros aprenderán de su administrador de casos sobre lo siguiente:

- Ejercicios de respiración.

- Planificación y ritmo de actividades.
- Medidas de seguridad relacionadas con el oxígeno.
- La importancia de tomar los medicamentos según las indicaciones.



Molina My Health: vivir con hipertensión

Para los miembros adultos de 18 años o más que tienen un diagnóstico de presión arterial alta. Los miembros aprenderán de su administrador de casos sobre lo siguiente:

- Alimentación saludable para el corazón.
- Control de la presión arterial.
- La importancia de la actividad diaria.
- La importancia de tomar los medicamentos según las indicaciones.



Molina My Health: vivir con depresión

Para los miembros adultos de 18 años o más que tienen un diagnóstico de depresión o pueden tener síntomas de depresión. El programa está diseñado para:

- Promover la identificación temprana de los síntomas.
- Brindar educación, orientación y apoyo.
- Enseñar habilidades para sobrellevar la vida.
- Compartir los servicios disponibles, las opciones de tratamiento y el apoyo comunitario.

Beneficios de valor añadido (VAB)

Molina Healthcare ofrece los beneficios de valor añadido (VAB), además de los beneficios de Apple Health. Estos pueden darle más opciones de atención y abordar los determinantes sociales de la salud. Los VAB son voluntarios y no tienen costo para usted.

Programa de recompensas para miembros*

Molina ofrece una recompensa a los miembros por completar actividades de bienestar selectas, como vacunas, atención prenatal y exámenes de detección de diabetes.

Para ver una lista de servicios con los que usted y su familia pueden obtener recompensas, visite MolinaHealthcare.com/WA-Medicaid-Wellness.



Molina hace que obtener sus recompensas de salud sea más fácil que nunca. Solo debe informarnos cuando complete sus actividades de bienestar y le confirmaremos los detalles y le entregaremos su recompensa.

¿Cómo puedo obtener mis recompensas?

1. Complete los servicios elegibles para usted (o sus hijos) a tiempo.
2. Visite nuestra [página web](#) para obtener instrucciones sobre cómo recibir su recompensa.

Información importante:

- Los miembros de Apple Health pueden obtener hasta \$200 en recompensas totales cada año calendario.
- Las recompensas se pueden recibir una vez al año como máximo. Por ejemplo, debería realizarse una prueba de diabetes A1c cada 3 a 6 meses, pero solo puede recibir una recompensa de \$25 por año.
- Todas las solicitudes de recompensa deben enviarse a Molina Healthcare antes del 31 de enero de 2025 por los servicios que completó en 2024.

¿Tiene preguntas?

Llame a Servicios para Miembros al: 1-800-869-7165 (TTY 711).

**Las recompensas médicas pueden cambiar sin previo aviso. Se aplican restricciones.*

Anteojos gratuitos

Véase genial. Vea aún mejor. Los miembros de Molina ahora pueden obtener anteojos gratuitos de Zenni Eyewear. Este beneficio es para miembros mayores de 21 años.

Explore desde más de 55 estilos en línea, incluidos los lentes bifocales y progresivos. Pruébeselos virtualmente. Sus anteojos hechos a pedido se entregan en su puerta.



Siga estos sencillos pasos:

- Ingrese a Molina.zennioptical.com desde una computadora con cámara, un teléfono celular o una tableta.
- Confirme su información.
- Utilice la herramienta de prueba virtual de Zenni.
- Ingrese o tome una imagen de su receta.
- Encuentre sus monturas favoritas.

Membresía en Boys & Girls Club

Molina cubre la tarifa anual de membresía** para los miembros de Apple Health, de 6 a 18 años, en Boys & Girls Clubs en el estado de Washington. Su hijo tiene acceso a lo siguiente:

- Acceso al club durante el horario de atención, incluso después de la escuela (abierto hasta las 7:30 p. m.).
- Acceso al club de verano.
- Programas después de la escuela centrados en el estilo de vida saludable, ejercicio físico y apoyo para las tareas.
- La mayoría de los clubes ofrecen aperitivos o comidas de forma gratuita.
- Es posible que algunos clubes proporcionen transporte gratuito desde la escuela de su hijo al club.
- ¡Y mucho más!

Visite su Boys & Girls Club local y muéstrole su tarjeta de ID de miembro de Molina para inscribirse. También puede visitar Washingtonclubs.org/locations y encontrar un club cerca de usted.

***El beneficio de membresía de Boys & Girls Club solo cubre la tarifa anual de membresía. Algunos clubes evalúan las tarifas mensuales de participación, las cuales son responsabilidad del miembro. Puede haber otras becas disponibles. Consulte con su Boys & Girls Club local.*

Comidas personalizadas por razones médicas de FarmboxRx

Molina ofrece comidas y servicios de apoyo posteriores al alta de FarmboxRx a los miembros elegibles mientras se recupera:

- Hasta 28 comidas saludables preparadas por el chef después de una hospitalización.
- Dos comidas por día durante una semana, durante un período de hasta dos semanas.
- Comidas de calidad.
- Alimentos listos para comer en solo 2-3 minutos.
- No se necesita preparación.

Para obtener más información, hable con su asesor de Transiciones de Atención de Molina luego de una hospitalización.

Programa de asistencia con teléfonos inteligentes[▲]

Los miembros que reúnen los requisitos pueden obtener este plan de servicio exclusivo de Molina, sin costo para usted, que incluye:

- Hablar sin límites
- Mensajes de texto ilimitados
- Llamadas internacionales^{▲▲}

Molina está asociado con TruConnect en este programa de asistencia.

¡Inscríbase hoy! Visite TruConnect.com/Molina o llame al 1-844-700-0795 (TTY 711).



[▲]Para miembros elegibles para los beneficios de Lifeline y del Programa de Conectividad Asequible (ACP) de la FCC.

^{▲▲}Exclusivo para miembros de Molina: algunos países selectos incluyen México, Canadá, China, Corea del Sur y Vietnam.

Atención virtual de urgencia

Si no se siente bien y no puede visitar a su proveedor de atención primaria (PCP), Molina Healthcare le brinda atención de forma segura a través de un centro de atención de urgencia virtual a través de Teladoc sin costo para usted.* Con atención virtual de urgencia, puede hablar con un médico certificado por la junta médica desde su teléfono, teléfono inteligente, tableta o computadora las 24 horas del día, los 7 días de la semana.



La atención virtual de urgencia es ideal para lo siguiente:

- Enfermedades menores como resfriados, infecciones sinusales, dolor de garganta, conjuntivitis y alergias.

Regístrese en el servicio hoy mismo para que esté preparado.

- Ingrese a member.teladoc.com/molinawa.
- Llame al 1-800-835-2362 (TTY 711).
- Descargue la aplicación de Teladoc: teladoc.com/mobile

Servicios de traducción disponibles. Para emergencias, llame al 911.

**Molina ofrece este servicio sin costo a nuestros miembros de Apple Health en el estado de Washington a través de proveedores contratados por Teladoc. Es posible que se apliquen tarifas por el uso del teléfono celular e Internet.*

Servicios virtuales para la salud del comportamiento

Molina Healthcare se asocia con varios proveedores de telemedicina y plataformas de salud que pueden brindar apoyo cuando siente soledad o necesita tratamiento para los servicios de tratamiento de trastornos de salud mental y abuso de sustancias. Puede encontrar más información sobre estos apoyos en la página de beneficios de valor añadido de Molina Healthcare en el título *Behavioral Health & Recovery (Salud del comportamiento y recuperación)*, visite MolinaHealthcare.com/MemberWA.

Hable con un proveedor de salud del comportamiento desde la comodidad de su hogar.

Molina Healthcare ha ampliado nuestros servicios virtuales para incluir atención de salud mental a través de Teladoc. Ahora, los miembros pueden recibir terapia de forma confidencial en un entorno que elijan.

- Obtenga apoyo para la ansiedad, los trastornos alimenticios, la depresión, el duelo, las dificultades familiares y más.
- Seleccione un proveedor de psiquiatras, psicólogos o terapeutas licenciados certificados por el Colegio de Médicos.
- Elija un terapeuta según su especialidad, ubicación, idioma, sexo y capacidad para recetar medicamentos.

Programe una cita para su visita en línea. Puede programar citas para los siete días de la semana, de 7:00 a. m. a 9:00 p. m., hora local. Los miembros también pueden tener el mismo terapeuta para las citas en curso.

Programe una cita para una visita de terapia confidencial hoy mismo. Visite Teladoc.com/MolinaWA o llame al (800) 835-2362 (TTY 711).

Para emergencias, llame al 911.

Aplicación BeMe (ayuda para sobrellevar las emociones)

BeMe es una aplicación de bienestar mental diseñada teniendo en cuenta a los adolescentes (de 13 a 19 años) para ayudar a gestionar emociones y desafíos (por ejemplo, el estrés escolar, construir la autoestima, desarrollar hábitos saludables, mejorar relaciones y comunicación y hacer frente al acoso escolar). De ser necesario, la aplicación puede brindar capacitación en directo y apoyo para crisis.

Busque la aplicación “BeMe” en Apple App Store o Google Play Store y descargue o escanee este código QR.



Aplicación Pyx Health (ayuda para la soledad y la ansiedad)

Nadie debería enfrentar solo los desafíos de la vida. Por este motivo, ofrecemos a los miembros la aplicación Pyx Health. Siéntase mejor cada día con compañía y humor a través del apoyo de la tecnología y el personal compasivo.

¡Inscríbase hoy! Busque “Pyx Health” en Apple App Store o Google Play Store. Para obtener más información, visite MolinaHealthcare.com/MemberWA.

Coordinación de atención

Servicios de administración de casos específicos

La administración de casos específicos es un servicio que ayuda a los miembros con necesidades de atención médica complejas o múltiples a obtener atención y servicios. Los administradores de casos ayudan a coordinar su atención teniendo en mente sus objetivos. Un representante del plan puede sugerir administración de casos en función de las preguntas respondidas en su primer examen de salud (evaluación de la salud) al momento de inscribirse.

Puede solicitar servicios de administración de casos para usted o un familiar en cualquier momento. Los proveedores de atención médica, los planificadores del alta médica, los cuidadores y los encargados de los programas de administración médica también pueden remitirlo a la administración de casos. Debe dar su consentimiento para los servicios de administración de casos. Si tiene preguntas, llame al 1-800-869-7165 (TTY 711).

Servicios adicionales de coordinación de la atención que podemos ofrecer

Transición de un encarcelamiento

Molina Healthcare of Washington cuenta con un equipo dedicado para facilitar y coordinar la atención de todos los miembros que están detenidos en cárceles municipales y del condado, instalaciones del Departamento de Correcciones y centros de detención y rehabilitación juvenil. Después de recibir la notificación, el personal de administración de casos coordinará la atención con los miembros, el personal de la cárcel y los socios colaboradores para planificar la reintegración, brindar apoyo de recursos y garantizar una transición fluida de vuelta a la comunidad.

La coordinación de la atención de transición se proporcionará durante los primeros 30 días calendario de la reclusión o según sea necesario después de la liberación del miembro, y puede incluir, entre otros aspectos, lo siguiente:

- Ayudar a los miembros con el transporte a las citas.
- Establecer la atención con proveedores médicos o de salud del comportamiento.
- Brindar recursos de vivienda.
- Asistencia para el empleo según sea necesario.
- Otros servicios de apoyo según lo solicitado.

Los servicios adicionales de coordinación de la atención incluyen garantizar que no haya retrasos ni brechas en la atención mediante la agilización de autorizaciones de servicios y medicamentos según sea necesario.

Administración de casos

Los servicios de administración de casos son proporcionados por enfermeros y trabajadores sociales que ayudan a los miembros a controlar enfermedades crónicas y obstáculos que se internan en el camino del cuidado personal. Los administradores de casos pueden ayudar con lo siguiente:

- Coordinación de la atención con sus proveedores.
- Remisión para los servicios que necesita.
- Conexión con recursos comunitarios.
- Educación y capacitación sobre la salud.
- Ayuda para controlar sus afecciones de salud.

Molina Healthcare quiere conocer a nuestros miembros y ofrecer servicios de administración de casos lo antes posible a aquellos que los necesiten. Los miembros inscritos en administración de casos deben recibir una llamada de nuestro equipo durante los primeros 60 días de inscripción para hacerles preguntas sobre exámenes de selección (también llamado evaluación de la salud). Si no podemos comunicarnos con usted por teléfono, le enviaremos la evaluación de salud por correo. Puede completarla y enviarla por correo en el sobre incluido (sin franqueo necesario), llamarnos nuevamente o comunicarse en línea en [MyMolina.com](https://www.molinahealthcare.com) para completar la evaluación.

La administración de casos también respalda los siguientes programas especializados:

- Cirugía bariátrica.
- Terapia de análisis del comportamiento aplicado (ABA).
- Servicios para personas transgénero.
- Niños con necesidades especiales de atención médica.
- Trasplantes.
- Brindar educación, recursos y apoyo para ayudar a los miembros a comprender mejor su afección.

Para obtener más información sobre los servicios de administración de casos, llame a Servicios para Miembros al 1-800-869-7165 (TTY 711).

Programa Health Home

¿Qué son los servicios de Health Home?

Si es elegible para recibir los servicios de Health Home, recibirá una llamada de bienvenida y una carta en la que se describa el programa y los servicios. Un coordinador de la atención estará disponible para reunirse con usted y brindarle servicios de Health Home de manera presencial.

¿Quién es elegible para recibir servicios de Health Home?

Los servicios de Health Home están destinados a miembros de Apple Health que necesitan ayuda para controlar sus afecciones crónicas y ayudar a coordinar la atención entre proveedores y servicios comunitarios. La Autoridad de Atención Médica determina quién es elegible para recibir los servicios del programa Health Home.

Health Home no es un lugar. Este es un conjunto de servicios de coordinación de la atención. Estos servicios incluyen lo siguiente:

- Administración de la atención integral.
- Coordinación de la atención y promoción de la salud.
- Planificación integral de transición: obtenga ayuda cuando le den el alta de un hospital u otra institución, como un hogar de ancianos.
- Servicios de apoyo individuales y familiares: eduque a la familia, los amigos y los cuidadores a fin de brindar apoyo para alcanzar sus objetivos de salud.
- Coordinación y remisión a apoyos sociales y comunitarios.
- Apoyo para sus afecciones crónicas y asistencia para alcanzar sus objetivos de salud.

¿Cómo unirme al programa Health Home afecta mi cobertura actual?

Sus beneficios actuales de Apple Health no cambian, incluidos sus derechos de apelación.

- Puede conservar los proveedores que tiene.
- Los servicios de coordinación de atención de Health Home son beneficios adicionales voluntarios disponibles sin costo para usted.

Los servicios de Apple Health están cubiertos sin un plan de atención administrada

Apple Health cubre otros servicios que no están cubiertos con un plan de atención administrada (también conocido como tarifa por servicio). Otros programas basados en la comunidad cubren los beneficios y servicios que se mencionan a continuación, incluso cuando usted está inscrito en nuestro plan. Coordinaremos con su PCP para ayudarlo a acceder a estos servicios y coordinar su atención. Deberá usar su tarjeta para servicios de ProviderOne para todos los servicios.

Llámenos si tiene preguntas sobre un beneficio o servicio que no se indica aquí. Consulte el folleto sobre la cobertura de Apple Health sin un plan de atención administrada para ver una lista completa de servicios: hca.wa.gov/assets/free-or-low-cost/19-065.pdf.

Servicio	Información adicional
Servicios de aborto	<p>La tarifa por servicio de Apple Health cubre lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aborto inducido por medicamentos, también conocida como pastilla para abortar. • Aborto quirúrgico, también llamado aborto en clínica. <p>Las clientas inscritas en una organización de atención administrada (MCO) de Apple Health pueden remitirse por su cuenta fuera de su MCO para recibir servicios de aborto. Se incluye atención de seguimiento por cualquier complicación.</p>
Servicios de ambulancia (aire)	Todos los servicios de transporte aéreo en ambulancia prestados a los clientes de Apple Health, incluidos los inscritos en una organización de atención administrada (MCO).
Servicios de ambulancia (tierra)	Todos los servicios de transporte en ambulancia terrestre, de emergencia y no emergencia, se brindan a los clientes de Apple Health, incluidos los inscritos en una organización de atención administrada (MCO).

Servicio	Información adicional
Servicios de crisis	<p>Los servicios de crisis están a su disposición en función de su lugar de residencia. Llame al 911 por una emergencia que pone en riesgo la vida o al 988 si tiene una emergencia de salud mental. Consulte la página 20 para obtener los números de su área.</p> <p>Para la Línea Nacional de Prevención contra el Suicidio: llame o envíe un mensaje de texto al 988, o llame al 1-800-273-8255; los usuarios de TTY deben llamar al 1-206-461-3219. En el caso de crisis de salud mental o trastorno por abuso de sustancias, llame a la Organización de Servicios Administrativos de la Salud del Comportamiento (BH-ASO). Las BH-ASO brindan servicios de crisis a los residentes de Washington, independientemente de la elegibilidad de Apple Health. Los números de teléfono se encuentran anteriormente en la página 20 o en: hca.wa.gov/mental-health-crisis-lines.</p>
Servicios dentales	<p>Entre los servicios contratados se incluyen los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recetas emitidas por un dentista. • Los servicios ABCD son proporcionados por un proveedor certificado por ABCD. • Servicios médicos/quirúrgicos prestados por un dentista. • Cargos del centro de cirugía hospitalaria/ambulatoria. <p>Apple Health cubre todos los demás servicios dentales sin un plan de atención administrada. Debe consultar a un proveedor de servicios dentales que haya aceptado facturarle a Apple Health sin un plan de atención administrada con su tarjeta para servicios de ProviderOne.</p> <p>Obtenga más información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En línea en hca.wa.gov/dental-services o • Llame a la HCA al 1-800-562-3022. <p>Para encontrar un proveedor que acepte la cobertura de Washington Apple Health en línea:</p> <ul style="list-style-type: none"> • DentistLink.org o • Fortress.wa.gov/hca/p1findaprovider/

Servicio	Información adicional
Anteojos y servicios de ajuste	<p>En el caso de los niños de hasta 20 años, las monturas de anteojos, cristales y lentes de contacto están cubiertos por la cobertura de Apple Health sin un plan de atención administrada.</p> <p>En el caso de los adultos mayores de 21 años, Apple Health no cubre las monturas ni los cristales de anteojos, pero si desea comprarlos, puede solicitarlos a través de proveedores ópticos participantes a precios con descuento. Visite: hca.wa.gov/assets/free-or-low-cost/optical_providers_adult_medicaid.pdf.</p>
Servicios de apoyo para la maternidad de First Steps (MSS), Administración de Casos para Bebés de First Steps (ICM) y Educación sobre el Parto (CBE)	<p>Los MSS brindan a personas embarazadas y en posparto servicios preventivos de salud y educación en el hogar o en el consultorio para ayudar a tener un embarazo saludable y un bebé sano.</p> <p>La ICM ayuda a las familias con niños de hasta un año a aprender, y a usar los recursos médicos, sociales, educativos y de otro tipo necesarios en la comunidad para que el bebé y la familia puedan prosperar.</p> <p>La CBE proporciona a las personas embarazadas y a sus personas de apoyo clases grupales que imparte un proveedor aprobado de la HCA para la CBE. Los temas incluyen signos de advertencia en el embarazo, nutrición, lactancia materna, plan de parto, qué se puede esperar durante el trabajo de parto y el parto y la seguridad de los recién nacidos.</p> <p>Para encontrar proveedores en su área, visite hca.wa.gov/free-or-low-cost-health-care/i-need-medical-dental-or-vision-care/first-steps-enhanced-services.</p>
Atención psiquiátrica para niños internados (Programa para pacientes hospitalizados a largo plazo [CLIP] para niños de 5 a 17 años)	Debe ser proporcionado por agencias certificadas por el Departamento de Salud (DOH). Llámenos para obtener ayuda para acceder a estos servicios.
Servicios y apoyos de atención a largo plazo (LTSS)	Consulte la página 49 de este folleto.

Servicio	Información adicional
Esterilizaciones, menores de 20 años	Debe completar el formulario de esterilización 30 días antes o cumplir con los requisitos de exención. No se cubre la reversión.
Servicios de salud para la comunidad transgénero	Los servicios incluyen procedimientos quirúrgicos, complicaciones posquirúrgicas y electrolisis o depilación con láser como preparación para la cirugía de reconstrucción genital. Se requiere autorización previa. Para solicitar una autorización previa, llame al 1-800-562-3022 o envíe un correo electrónico a transhealth@hca.wa.gov . Obtenga más información en hca.wa.gov/transhealth .
Programa contra el consumo de sustancias en personas embarazadas (SUPP)	<p>El programa SUPP es un programa hospitalario para pacientes internados dirigido a personas embarazadas que tienen una necesidad médica y antecedentes de consumo de sustancias. El objetivo del programa es reducir los daños a un paciente gestante y a su bebé por nacer mediante el manejo de la abstinencia y la estabilización y el tratamiento médicos dentro de un entorno hospitalario.</p> <p>Para obtener más información y una lista de los proveedores aprobados, visite hca.wa.gov/supp-program.</p>
Transporte para citas médicas que no sean de emergencia	Apple Health paga los servicios de transporte desde y hacia citas médicas necesarias que no son de emergencia. Llame al proveedor de transporte (corredor) de su área para obtener información sobre los servicios y las limitaciones. Su corredor regional se encargará de coordinar el transporte más adecuado y menos costoso para usted. Encontrará una lista de corredores de seguros en hca.wa.gov/transportation-help .

Servicios y apoyo a largo plazo (LTSS)

Administración de Apoyo a Largo Plazo y al Envejecimiento (ALTSA): los Servicios para el Hogar y la Comunidad (HCS) brindan servicios de atención a largo plazo para personas mayores y personas con discapacidades en sus propios hogares, incluido un cuidador en el hogar o en entornos residenciales comunitarios. Los HCS también incluyen servicios para ayudar a las personas a realizar la transición desde hogares de ancianos y ayudar a los cuidadores de la familia. Su plan de salud no brinda estos servicios. Para obtener más información sobre los servicios de atención a largo plazo, llame a su oficina local de HCS.

LTSS Los servicios para hogar y la comunidad de ALTSA deben aprobar estos servicios. Llame a la oficina local de HCS para obtener más información:

REGIÓN 1: Adams, Asotin, Benton, Chelan, Columbia, Douglas, Ferry, Franklin, Garfield, Grant, Kittitas, Klickitat, Lincoln, Okanogan, Pend Oreille, Spokane, Stevens, Walla Walla, Whitman, Yakima – 1-509-568-3767 o 1-866-323-9409

REGIÓN 2N: Island, San Juan, Skagit, Snohomish y Whatcom: 1-800-780-7094 - Admisión en un centro de enfermería

REGIÓN 2S: King – 1-206-341-7750

REGIÓN 3: Clallam, Clark, Cowlitz, Grays Harbor, Jefferson, Kitsap, Lewis, Mason, Pacific, Pierce, Thurston, Skamania, Wahkiakum – 1-800-786-3799

La Administración de Discapacidades del Desarrollo (DDA) tiene como objetivo ayudar a los niños y adultos con discapacidades del desarrollo y a sus familias a recibir servicios y apoyo conforme a la necesidad y elección por parte de la comunidad. Para obtener más información sobre los servicios y el apoyo, visite dshs.wa.gov/dda/ o llame a la oficina local del DDA que se indica a continuación.

Servicios para personas con discapacidades del desarrollo

La Administración de Discapacidades del Desarrollo (DDA) debe aprobar estos servicios. Si necesita información o servicios, comuníquese con la oficina local de la DDA:

REGIÓN 1 – Asotin, Chelan, Douglas, Ferry, Lincoln, Okanogan, Pend Oreille, Spokane, Stevens, Whitman
1-800-319-7116 o envíe un correo electrónico a R1ServiceRequestA@dshs.wa.gov

REGIÓN 1 – Adams, Benton, Columbia, Franklin, Garfield, Grant, Kittitas, Klickitat, Walla Walla, Yakima
1-866-715-3646 o envíe un correo electrónico a R1ServiceRequestB@dshs.wa.gov

REGIÓN 2N – Island, San Juan, Skagit, Snohomish, Whatcom -
1-800-567-5582 o envíe un correo electrónico a R2ServiceRequestA@dshs.wa.gov

REGIÓN 2S – King
1-800-974-4428 o envíe un correo electrónico a R2ServiceRequestB@dshs.wa.gov

REGIÓN 3 – Kitsap, Pierce
1-800-735-6740 o envíe un correo electrónico a R3ServiceRequestA@dshs.wa.gov

REGIÓN 3 – Clallam, Clark, Cowlitz, Grays Harbor, Jefferson, Lewis, Mason, Pacific, Skamania, Thurston, Wahkiakum
1-888-707-1202 o envíe un correo electrónico a R3ServiceRequestB@dshs.wa.gov

El Departamento de Niños, Jóvenes y Familias (DCYF) brinda servicios y programas a niños menores de cinco años.

Early Childhood Education and Assistance Program (ECEAP) y Head Start son los programas de prekínder de Washington que preparan a niños de tres y cuatro años de familias de bajos ingresos para tener éxito en la escuela y en la vida. El ECEAP está abierto para cualquier niño y familia de edad preescolar si cumplen los límites de ingresos. Para obtener información sobre la visita de niños preescolares de ECEAP y Head Start, visite dcyf.wa.gov/services/earlylearning-childcare/eceap-headstart.

Los servicios de **Apoyo Temprano para Bebés y Niños Pequeños (ESIT)** están diseñados para permitir que los niños desde el nacimiento hasta los tres años que tengan retrasos del desarrollo o discapacidades sean activos y exitosos durante los primeros años de la infancia y, en el futuro, en diversos entornos. Los entornos pueden incluir hogares, cuidado infantil, programas preescolares o escolares y sus comunidades. Para obtener más información, visite dcyf.wa.gov/services/child-development-supports/esit.

La **visita a domicilio para familias** es voluntaria, centrada en la familia y se ofrece a padres que esperan un bebé y a las familias con bebés nuevos y niños pequeños para apoyar la salud física, social y emocional de su hijo. Para obtener más información, visite dcyf.wa.gov/services/child-development-supports/home-visiting.

Los **Servicios de Intervención y Prevención de la Primera infancia (ECLIPSE)** atienden a niños de cinco años que corren el riesgo de sufrir abusos y abandono y que pueden estar experimentando problemas de salud del comportamiento debido a una exposición a traumas complejos. Los servicios se proporcionan en el condado de King y en el condado de Yakima. Para obtener más información, visite dcyf.wa.gov/services/early-learning-providers/eceap.

Comuníquese con nosotros y lo ayudaremos a conectarse con estos servicios.

Servicios excluidos (no cubiertos)

Los siguientes servicios no están cubiertos por Apple Health ni por Apple Health sin un plan de atención administrada. Si recibe alguno de estos servicios, es posible que deba pagar la factura. Llame a Molina Healthcare si tiene alguna pregunta o para ver si hay una opción de beneficios de valor añadido para un servicio que no está cubierto. Consulte nuestra guía de beneficios de valor añadido para obtener más información en hca.wa.gov/vab-chart.

Servicio	Información adicional
Medicamentos alternativos	Acupuntura, prácticas religiosas, curación a través de la fe, terapia herbal, homeopatía, masajes o masoterapia.
Atención quiropráctica para adultos (21 años o mayores)	

Servicio	Información adicional
Cirugía estética o plástica electiva	Incluye estiramiento de rostro, tatuajes o trasplantes de cabello.
Diagnóstico y tratamiento de infertilidad, impotencia y disfunción sexual	
Asesoramiento matrimonial y terapia sexual	
Equipo no médico	Como rampas u otras modificaciones en el hogar.
Artículos personales y de bienestar	
Exámenes físicos necesarios para obtener empleo, seguro o licencias	
Servicios no permitidos por las leyes federales o estatales y sus territorios y posesiones	Los territorios de los Estados Unidos incluyen los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> • Puerto Rico • Guam • U.S. Virgin Islands • Northern Mariana Islands • American Samoa
Servicios prestados fuera de los Estados Unidos	
Servicios de reducción y control de peso	Medicamentos y productos para bajar de peso, membresías en gimnasios o equipos con el propósito de reducir el peso.

Acceso a la información de salud



Aplicación móvil My Molina

Molina Healthcare tiene una aplicación móvil que puede descargar (en inglés o en español). La aplicación le ofrece un fácil acceso a la información útil del miembro desde su teléfono inteligente o tableta. Lo ayuda a lo siguiente:

- Buscar un proveedor o clínica cerca de usted.
- Consultar su tarjeta de identificación de Molina desde su teléfono.
- Cambiar de proveedor.
- Buscar recursos comunitarios para obtener ayuda adicional para su familia.

- ¡Y mucho más!

Para descargar la aplicación, ingrese a Apple App Store o Google Play Store o escanee el código QR que aparece a continuación.



Si necesita ayuda, llame a Molina Healthcare al 1-800-869-7165 (TTY 711).



MyMolina.com

Si prefiere usar una computadora de escritorio, visite [MyMolina.com](https://www.mymolina.com), nuestro portal seguro para miembros, para obtener fácilmente una nueva tarjeta de identificación, solicitar un administrador de casos, ver información de salud y más.

Si no está satisfecho con su proveedor, su plan de salud o algún aspecto de la atención

Usted o su representante autorizado tienen derecho a presentar un reclamo. Esto se denomina queja. Lo ayudaremos a presentar una queja. Para presentar una queja, llámenos al 1-800-869-7165 (TTY 711) o escríbanos a la siguiente dirección:

Correo electrónico: WAMemberServices@MolinaHealthcare.com

Fax: 1-877-814-0342

Correo postal: Molina Healthcare

Attention: Member Appeals

P.O. Box 4004

Bothell, WA 98041-4004

Las quejas o reclamos pueden ser sobre lo siguiente:

- Problemas en el consultorio de su médico.
- Recepción de una factura de su médico.
- Envío a cobranzas debido a una factura médica impaga.
- Calidad de su atención o el trato que recibió.
- Servicios prestado por los médicos o el plan de salud.
- Cualquier otro problema que tenga para obtener atención médica.

Debemos informarle por teléfono o carta que recibimos su queja o reclamo en el plazo de dos días hábiles. Debemos abordar sus inquietudes lo antes posible, pero no podemos demorar más de 45 días. Puede llamarnos para obtener una copia gratuita de nuestra política de quejas.

Defensores de salud del comportamiento (anteriormente denominados mediadores)

Un defensor de salud del comportamiento es una persona que está disponible para brindar asistencia gratuita y confidencial para resolver inquietudes relacionadas con los servicios de salud del comportamiento. Pueden ayudarlo a resolver sus inquietudes si tiene una queja, una apelación o una audiencia imparcial sobre la salud del comportamiento. El defensor de salud del comportamiento es independiente de su plan de salud. Este servicio lo presta una persona que haya recibido servicios de salud del comportamiento o una persona cuyo familiar haya recibido servicios de salud del comportamiento.

Use los números de teléfono a continuación para comunicarse con un defensor de salud del comportamiento en su área.

Puede comunicarse con todas las regiones al 1-800-366-3103. O envíe un correo electrónico a la Oficina de Defensoría de Salud del Comportamiento a info@obhadvocacy.org.

Molina Healthcare ha ampliado nuestros servicios virtuales para incluir atención de salud mental a través de Teladoc. Ahora, los miembros pueden recibir terapia de forma confidencial en un entorno que elijan.

- Obtenga apoyo para la ansiedad, los trastornos alimenticios, la depresión, el duelo, las dificultades familiares y más.
- Seleccione un proveedor de psiquiatras, psicólogos o terapeutas licenciados certificados por el Colegio de Médicos.
- Elija un terapeuta según su especialidad, ubicación, idioma, sexo y capacidad para recetar medicamentos.

Programa una cita para su visita en línea. Puede programar citas los siete días de la semana, de 7:00 a. m. a 9:00 p. m., hora local. Los miembros también pueden tener el mismo terapeuta para las citas en curso.

Programa una cita para una visita de terapia confidencial hoy mismo. Visite [Teladoc.com/MolinaWA](https://www.teladoc.com/MolinaWA) o llame al (844)-870-6821.

Región	Condados	Líneas de crisis
Great Rivers	Cowlitz, Grays Harbor, Lewis, Pacific, Wahkiakum	1-800-803-8833
Greater Columbia	Asotin, Benton, Columbia, Franklin, Garfield, Kittitas, Walla Walla, Whitman, Yakima	1-888-544-9986
King	King	1-866-427-4747
North Central	Chelan, Douglas, Grant, Okanogan	1-800-852-2923
North Sound	Island, San Juan, Skagit, Snohomish, Whatcom	1-800-584-3578

Región	Condados	Líneas de crisis
Pierce	Pierce	1-800-576-7764
Salish	Clallam, Jefferson, Kitsap	1-888-910-0416
Spokane	Adams, Ferry, Lincoln, Pend Oreille, Spokane, Stevens	1-877-266-1818
Southwest	Clark, Klickitat, Skamania	1-800-626-8137
Thurston-Mason	Mason, Thurston	1-800-270-0041

Información importante sobre denegaciones, apelaciones y audiencias administrativas

Una denegación es cuando su plan de salud no aprueba ni paga un servicio que ni usted ni su médico solicitaron. Cuando denegamos un servicio, le enviaremos una carta para informarle los motivos por los que denegamos el servicio solicitado. Esta carta es el aviso oficial de nuestra decisión. Se le informarán sus derechos y se le dará información sobre cómo solicitar una apelación.

Usted tiene derecho a solicitar que se revise cualquier decisión si no está de acuerdo, si considera que no es correcta, si no se contempla toda la información médica o si considera que otra persona debería revisarla.

Una apelación es cuando nos solicita que revisemos su caso nuevamente porque no está de acuerdo con nuestra decisión. Puede apelar un servicio denegado. Puede llamar o escribir para informarnos, pero debe informarnos sobre su apelación en el plazo de 60 días a partir de la fecha de denegación. Podemos ayudarlo a presentar una apelación. Su proveedor, un defensor de salud del comportamiento o alguien más pueden apelar en su nombre si firma para declarar que está de acuerdo con la apelación. Solo tiene 10 días para apelar si desea continuar recibiendo un servicio que está recibiendo mientras revisamos nuestra decisión. Le informaremos por escrito que recibimos su solicitud de apelación en el plazo de cinco días. En la mayoría de los casos, revisaremos y tomaremos una decisión sobre su apelación en un plazo de 14 días. Debemos informarle si necesitamos más tiempo para tomar una decisión. Se debe tomar una decisión sobre la apelación en un plazo de 28 días.

Puede solicitar una apelación de forma verbal o por escrito. Envíe una solicitud de apelación por escrito a Member Appeals, Molina Healthcare, P.O. Box 4004, Bothell, WA 98041-4004, por fax al 1-877-814-0342 o por correo electrónico a WAMemberServices@MolinaHealthcare.com. Podemos ayudarlo a presentar su apelación. Para solicitar una apelación verbalmente, llámenos al 1-800-869-7165 (TTY 711).

NOTA: Si sigue recibiendo un servicio durante el proceso de apelación y pierde la apelación, **es posible que deba pagar por los servicios que recibió.**

Urgencias. En el caso de afecciones médicas de urgencia, usted o su médico pueden llamarnos para solicitar una apelación acelerada (rápida). Si su afección médica lo requiere, se tomará una decisión sobre su atención en un plazo de tres días. Para solicitar una apelación acelerada, indique por qué necesita que se tome una decisión más rápido. Si denegamos su solicitud, su apelación se revisará en los mismos plazos que se indicaron anteriormente. Debemos hacer los esfuerzos razonables para brindarle una pronta notificación verbal si denegamos su solicitud de apelación acelerada. Puede presentar una queja si no está de acuerdo con nuestra decisión de cambiar su solicitud de una apelación acelerada a una apelación estándar. Intentaremos comunicarnos con usted si denegamos su solicitud de apelación acelerada para que podamos explicarle los motivos y responder cualquier pregunta. Debemos enviar un aviso por escrito en el plazo de dos días a partir de la fecha de la decisión.

Si no está de acuerdo con la decisión sobre la apelación, tiene derecho a solicitar una audiencia administrativa. En una audiencia administrativa, un juez de derecho administrativo que no trabaja para nosotros ni para la HCA revisará su caso.

Tiene 120 días desde la fecha de nuestra decisión de apelación para solicitar una audiencia administrativa. Solo tiene 10 días para solicitar una audiencia administrativa si desea continuar recibiendo el servicio que estaba recibiendo antes de recibir nuestra denegación.

Para solicitar una audiencia administrativa, deberá informar a la Oficina de Audiencias Administrativas que Molina Healthcare está involucrado, el motivo de la audiencia, qué servicio fue denegado, la fecha en que fue denegado y la fecha en que se denegó la apelación. Además, asegúrese de proporcionar su nombre, dirección y número de teléfono.

Envíe la solicitud de audiencia de las siguientes maneras::

1. Llamando a la Oficina de Audiencias Administrativas (oah.wa.gov) al 1-800-583-8271, O bien,
2. Escribiendo a:
 - Office of Administrative Hearings
 - P.O. Box 42489
 - Olympia, WA 98504-2489

Puede hablar con un abogado o solicitar que otra persona lo represente en la audiencia. Si necesita ayuda para encontrar un abogado, visite nwjustice.org o llame a la línea CLEAR de NW Justice al 1-888-201-1014. El juez de audiencias administrativas le enviará un aviso en el que explique su decisión. Si no está de acuerdo con la decisión de la audiencia, tiene derecho a apelar la decisión directamente ante la Junta de Apelaciones de HCA o solicitando una revisión de su caso por parte de una Organización de Revisión Independiente (IRO).

Límite de tiempo importante: la decisión de la audiencia se convierte en una orden final en un plazo de **21 días** a partir de la fecha de envío por correo si usted no toma ninguna medida para apelar la decisión de la audiencia.

Si no está de acuerdo con la decisión de la audiencia, puede solicitar una revisión independiente. No es necesario que tenga una revisión independiente, y puede omitir este paso y solicitar una revisión de la Junta de Apelaciones de HCA.

Una IRO es una revisión independiente realizada por un médico que no trabaja para nosotros. Para solicitar una IRO, debe llamarnos y solicitar una revisión de una IRO en el plazo de 21 días después de recibir la carta con la decisión sobre la audiencia. Debe proporcionarnos cualquier información adicional durante los cinco días posteriores a la solicitud de la IRO. Le informaremos la decisión de la IRO.

Si necesita ayuda para presentar una IRO, comuníquese con Molina Healthcare por los siguientes medios:

Correo electrónico: WAMemberServices@MolinaHealthcare.com

Fax: 1-877-814-0342

Correo postal: Molina Healthcare

Attention: Member Appeals

P.O. Box 4004

Bothell, WA 98041-4004

Si no está de acuerdo con la decisión de la IRO, puede solicitar que un juez de revisión de la Junta de Apelaciones de HCA revise su caso. Solo tiene 21 días para solicitar la revisión luego de recibir su carta con la decisión de la IRO. La decisión del juez de revisión es final. Para solicitar que un juez de revisión revise su caso:

- Llame al 1-844-728-5212
- O bien,
- Escriba a:
HCA Board of Appeals
P.O. Box 42700
Olympia, WA 98504-2700

Sus derechos

Como inscrito, tiene los siguientes derechos:

- Tomar decisiones sobre su atención médica, incluida la denegación del tratamiento. Esto incluye servicios de salud física y del comportamiento.
- Recibir información sobre todas las opciones de tratamiento disponibles, independientemente del costo.
- Elegir o cambiar su PCP.
- Obtener una segunda opinión de otro proveedor en su plan de salud.
- Recibir los servicios a tiempo.

- Ser tratado con respeto y dignidad. No se permite la discriminación. Nadie puede ser tratado de manera diferente o injusta por motivos de raza, color, nacionalidad, sexo, preferencia sexual, edad, religión, credo o discapacidad.
- Hablar libremente sobre su atención médica y sus preocupaciones sin resultados negativos.
- Obtener protección de su privacidad y confidencialidad de la información sobre su atención.
- Solicitar y obtener copias de su historial médico.
- Solicitar que se realicen correcciones a su historial médico cuando sea necesario y que las realicen.
- Solicitar y obtener información sobre lo siguiente:
 - o Su atención médica y los servicios cubiertos.
 - o Su proveedor y saber cómo se hacen las remisiones a especialistas y otros proveedores.
 - o Cómo le pagamos a sus proveedores por su atención médica.
 - o Todas las opciones de atención y por qué recibe ciertos tipos de atención.
 - o Cómo obtener ayuda para presentar una queja o reclamo sobre su atención, o para solicitar una revisión de una denegación de servicios o una apelación.
 - o Nuestra estructura de organización, incluidas las políticas y los procedimientos, las pautas de práctica y cómo recomendar cambios.
- Recibir las políticas, los beneficios, los servicios y los derechos y las responsabilidades del plan al menos una vez al año.
- Hacer recomendaciones con respecto a sus derechos y responsabilidades como miembro de Molina Healthcare.
- Recibir una lista de los números telefónicos para casos de crisis.
- Recibir ayuda para completar los formularios de directivas anticipadas para afecciones mentales o médicas.

Sus responsabilidades

Como inscrito, usted acepta lo siguiente:

- Hablar con sus proveedores sobre sus necesidades de salud y de atención médica.
- Ayudar a tomar decisiones sobre su atención médica, incluida la denegación del tratamiento.
- Conocer sus problemas de salud y participar en los objetivos de tratamiento acordados tanto como sea posible.
- Brindar información completa a sus proveedores y a Molina Healthcare sobre su salud.
- Seguir las instrucciones de su proveedor para la atención que usted aceptó recibir.
- Cumplir con las citas y ser puntual. Llamar al consultorio de su proveedor si va a llegar tarde o si tiene que cancelar la cita.
- Proporcionar la información que sus proveedores necesitan para que se les pague por prestarle los servicios.
- Llevar su tarjeta de servicios de ProviderOne y su tarjeta de ID de miembro de Molina Healthcare a todas sus citas.
- Obtener información sobre su plan de salud y qué servicios están cubiertos.
- Usar los servicios de atención médica cuando los necesite.
- Usar los servicios de atención médica de manera adecuada. Si no lo hace, es posible que se lo inscriba en el programa de Revisión y Coordinación del Paciente. En este programa, se le asigna un PCP, una farmacia, un emisor de recetas para sustancias controladas y un hospital para la atención que no es de emergencia. Debe permanecer en el mismo plan por al menos 12 meses.
- Informar a la HCA si el grupo familiar o su situación cambia, es decir, si hay embarazos, nacimientos, adopciones, cambios de domicilio o si reúne los requisitos para obtener Medicare u otro seguro.
- Renovar su cobertura anualmente utilizando Washington Healthplanfinder en wahealthplanfinder.org e informar los cambios en su cuenta, como ingresos, estado civil, nacimientos, adopción, cambios en la dirección y elegibilidad para Medicare u otro seguro.

Directivas anticipadas

¿Qué es una directiva anticipada?

Una directiva anticipada es un documento donde pone por escrito sus opciones de atención médica. Las directivas anticipadas le informan a su médico y a su familia lo siguiente:

- El tipo de atención médica que desea o no desea recibir en los siguientes casos:
- Pierde el conocimiento.
- Ya no puede tomar decisiones sobre atención médica.
- No puede decirle al médico o a la familia qué tipo de atención desea recibir.

- Quiere donar sus órganos después de su muerte.
- Quiere que otra persona decida sobre su atención médica si usted no puede hacerlo.

Tener una directiva anticipada significa que sus seres queridos o su médico pueden tomar decisiones médicas por usted según sus deseos. Hay tres tipos de directivas anticipadas en el estado de Washington:

1. Poder legal duradero para la atención médica. Esto nombra a otra persona para que tome decisiones médicas en su nombre si usted no puede tomarlas por usted mismo.
2. Directiva sobre atención médica (testamento en vida). En esta declaración escrita se les informa a las personas si desea tratamientos para prolongar su vida.
3. Solicitud de donación de órganos.

Hable con su médico y con personas cercanas a usted. Puede cancelar una directiva anticipada en cualquier momento. Puede obtener más información de nosotros, de su médico o de un hospital sobre las directivas anticipadas. También puede hacer lo siguiente:

- Pedir ver las políticas de su plan de salud sobre directivas anticipadas.
- Presentar una queja ante Molina Healthcare o la HCA si no se cumplen las directivas.

El formulario de Órdenes Médicas para el Tratamiento de Soporte Vital (POLST) es para cualquier persona que tenga una afección grave de salud y necesite tomar decisiones sobre el tratamiento de soporte vital. Su proveedor puede usar el formulario de POLST para representar sus deseos como órdenes médicas claras y específicas. Para obtener más información sobre directivas anticipadas, contáctenos.

Directivas anticipadas para la salud mental

¿Qué es una directiva anticipada para la salud mental?

Una directiva anticipada para la salud mental es un documento legal escrito en el que se describe lo que desea que suceda si sus problemas de salud mental son tan graves que necesita ayuda de otras personas. Esto puede deberse a alteraciones del juicio o a que usted no puede comunicarse correctamente.

Con este documento, se puede informar a otras personas sobre qué tratamiento desea o no desea, y se puede identificar a una persona a la que usted le ha dado la autoridad para tomar decisiones en su nombre.

Si tiene una directiva anticipada sobre el cuidado de la salud física, debe compartirla con su proveedor de atención de salud mental para que conozca sus deseos.

¿Cómo completo las directivas anticipadas para la salud mental?

Puede obtener una copia del formulario de directivas anticipadas para la salud mental y más información sobre cómo completarlo en hca.wa.gov/health-care-services-and-supports/behavioral-health-recoverymental-health-advance-directives.

Molina Healthcare, su proveedor de atención de salud del comportamiento o su defensor de salud del comportamiento también pueden ayudarlo a completar el formulario. Comuníquese con nosotros para obtener más información.

Cómo prevenir fraudes, despilfarros y abusos

Cuando el fraude, los despilfarros y el abuso no se revisan, esto cuesta dólares de los contribuyentes. Estos dólares podrían utilizarse para la cobertura de beneficios y servicios críticos de Apple Health dentro de la comunidad. Como inscrito, se encuentra en una posición única para identificar prácticas fraudulentas o de despilfarro. Si observa alguna de las siguientes situaciones, avísenos:

- Si alguien le ofrece dinero o bienes a cambio de su tarjeta para servicios de ProviderOne o si le ofrecen dinero o mercancías a cambio de asistir a una cita médica.
- Si recibe una explicación de beneficios por productos o servicios que no recibió.
- Si sabe que alguien ha reclamado beneficios falsamente.
- Cualquier otra práctica de la que sea consciente que parezca fraudulenta, abusiva o de despilfarro.

Puede denunciar casos de fraude con o sin dar su nombre a:

Línea de alerta de cumplimiento de Molina Healthcare

- Línea gratuita: 1-866-606-3889
- En línea: MolinaHealthcareAlertLine.com

Servicios para Miembros de Molina Healthcare

- Línea gratuita: 1-800-869-7165 (TTY 711)

Oficial de cumplimiento de Molina Healthcare

Molina Healthcare of Washington
Attn: Compliance Officer
P.O. Box 4004
Bothell, WA 98041-4004

Visite el sitio web de HCA sobre prevención contra el fraude para obtener más información: hca.wa.gov/about-hca/otheradministrative-activities/fraud-prevention.

Protegemos su privacidad

Según la ley, estamos obligados a proteger su información de salud y a mantenerla privada. Usamos y compartimos su información para proporcionar beneficios y realizar tratamientos, pagos y operaciones de atención médica. También usamos y compartimos su información por otros motivos permitidos y requeridos por la ley.

La información de salud protegida (PHI) se refiere a información médica, como registros médicos que incluyen su nombre, número de miembro u otros identificadores que los planes de salud usan y comparten. Los planes de salud y la HCA comparten la PHI por los siguientes motivos:

- **Tratamiento:** incluye remisiones entre su PCP y otros proveedores de atención médica.
- **Pago:** podemos usar o compartir la PHI para tomar decisiones sobre el pago. Esto puede incluir reclamaciones, aprobaciones de tratamientos y decisiones sobre necesidades médicas.
- **Operaciones de atención médica:** podemos utilizar la información de su reclamación para informarle sobre un programa de salud que podría ser de utilidad para su caso.

Podemos usar o compartir su PHI sin obtener la aprobación por escrito de su parte en las siguientes circunstancias:

- Se permite la divulgación de su PHI a familiares y amigos cercanos en el siguiente caso:
 - La información está directamente relacionada con la participación de la familia o de un amigo en su atención o con el pago de dicha atención; y usted aceptó de forma verbal la divulgación o se le dio una oportunidad para oponerse y no se opuso.
- La ley permite que la HCA o Molina Healthcare usen y compartan su PHI por los siguientes motivos:
 - Cuando la Secretaría del Departamento de Salud y Servicios Humanos (DHHS) de los Estados Unidos nos exige que compartamos su PHI.
 - Por cuestiones de salud pública y seguridad; esto puede incluir ayudar a agencias de salud pública a prevenir o controlar enfermedades.
 - Es posible que las agencias gubernamentales necesiten su PHI para realizar auditorías o funciones especiales, como actividades de seguridad nacional.
 - Para investigar en ciertos casos, cuando lo apruebe una junta de revisión institucional o de privacidad.
 - Para llevar a cabo procedimientos legales, como en respuesta a una orden judicial. Su PHI también se puede compartir con directores de funerarias o médicos forenses para ayudarlos a hacer sus trabajos.
 - Con las fuerzas encargadas del cumplimiento de la ley para ayudar a encontrar a un sospechoso, un testigo o una persona desaparecida. Su PHI también se puede compartir con otras autoridades legales si creemos que usted puede ser víctima de abuso, abandono o violencia doméstica.
 - Para cumplir con las leyes de indemnización laboral.

Se requiere su aprobación por escrito por todos los demás motivos no mencionados anteriormente. Puede cancelar una aprobación por escrito que nos haya dado. Sin embargo, la cancelación no será aplicable a las acciones realizadas antes de la cancelación.

Tiene derecho a revisar y a obtener una copia de su Información de Salud Protegida (PHI) que tenemos en nuestro poder. Esto puede incluir los registros que se utilizan para las reclamaciones de cobertura y otras decisiones como miembro de Molina Healthcare. Deberá hacer la solicitud por escrito. Puede usar el formulario de Molina Healthcare para hacer su solicitud. En determinados casos, podemos denegar la solicitud.

Nota importante

No tenemos copias completas de su historia clínica. Si desea revisar, obtener una copia o cambiar su historia clínica, comuníquese con su médico o clínica.

Si considera que violamos sus derechos de privacidad de PHI, puede hacer lo siguiente:

- Llámenos y presente un reclamo. No tomaremos ninguna medida contra usted por presentar un reclamo. La atención que reciba no cambiará de ninguna manera.
- Presente un reclamo ante la Oficina de Derechos Civiles del DHHS de los EE. UU. a en: ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf, o escriba a la siguiente dirección:
- U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Ave SW, Room 509F, HHH Building
Washington, D.C 20201

O bien,

Llame al 1-800-368-1019 (TDD 1-800-537-7697)

NOTA: Esta información es solo una descripción general. Debemos mantener su PHI privada y darle información escrita anualmente acerca de las prácticas de privacidad del plan y su PHI. Consulte su Aviso sobre prácticas de privacidad para obtener más información. También puede comunicarse con nosotros al 1-800-869-7165 (TTY 711), P.O. Box 4004, Bothell, WA 98041-4004, o enviarnos un correo electrónico a MHWMemberServicesWeb@MolinaHealthcare.com para obtener más información.

