

# Presentación

## PRESENTACIÓN

### Acerca del Plan de salud

¡Bienvenido a Molina Healthcare! Llegamos a usted a través del Programa Access for Infants and Mothers (AIM) de California. En esta Guía de servicios a los pacientes, llamaremos “Programa” al AIM. Debido a que su salud y satisfacción con nuestro servicio son muy importantes, esperamos que nos diga cómo podemos atenderle mejor si nos llama al número gratuito 1 (888) 665-4621. Nuestros representantes de Servicios a los pacientes están disponibles de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. Si usted es sordo o tiene impedimentos auditivos, llame a nuestra línea TTY/TDD exclusiva al 1 (800) 479-3310. Además, usted puede acceder a un enfermero durante las 24 horas, los 7 días de la semana, para recibir atención médica inmediata por teléfono.

Somos un plan de atención médica de Long Beach con licencia del Estado de California. Somos un sistema integral de atención médica administrada que combina la atención médica integral y preventiva en un solo plan. Usted recibe atención preventiva, servicios de atención médica y otros servicios en las visitas al consultorio de su médico y cuenta con la comodidad de no tener que presentar papelería o facturas para el reembolso.

### Guía de servicios a los pacientes

Esta Evidencia de cobertura y Formulario de divulgación combinados se llama también nuestra Guía de servicios a los pacientes y

describe los beneficios brindados por Molina Healthcare. Por favor, léala detenidamente. Le brindará instrucciones sobre cómo obtener atención médica e información específica sobre lo que está cubierto y lo que no.

También ofrece muchas respuestas a las preguntas que usted pueda tener. Si usted no puede encontrar una respuesta a su pregunta, llame a nuestro Departamento de servicios a los pacientes.

Podremos responder a la mayoría de las preguntas que usted pueda tener acerca del Programa AIM. Si no podemos responder a sus preguntas o si usted necesita más información, puede llamar al promotor de programa local al 1 (800) 433-2611.

Cuando lea esta Guía de servicios a los pacientes verá palabras con mayúsculas. Hemos escrito en mayúsculas la primera letra de ciertas palabras para que usted pueda encontrar su significado en la sección del Glosario de esta Guía de servicios a los pacientes. Consulte esta sección del Glosario para comprender lo que significan las palabras que comienzan con mayúscula.

### Beneficios del plan de salud y Matriz de cobertura

Este folleto describe el diseño del plan del beneficio médico aplicable. Los Beneficios del Plan de salud y la Matriz de cobertura, que se consideran parte de la Guía de servicios a los pacientes se distribuyen junto con la Guía.

# Presentación

## **Tarjeta de identificación de la Paciente**

Usted recibirá una Tarjeta de identificación de Molina Healthcare cuando se inscriba en el Programa AIM del plan de salud.

Usted deberá presentar esta Tarjeta de identificación cuando reciba servicios de atención médica cubiertos por el Programa. No deberá permitir nunca que nadie use su Tarjeta de identificación. Si su Tarjeta de identificación es utilizada por personas que no son Pacientes, el Programa podrá terminar la cobertura. Si se pierde su Tarjeta de identificación, llame a nuestro Departamento de servicios a los pacientes y le enviaremos una nueva.

## **Servicios multilingües**

Si el idioma inglés no es su lengua principal o usted tiene problemas para comprender alguna parte de la información de esta Guía de servicios a los pacientes llámenos al número gratuito 1 (888) 665-4621. Si usted es sordo o tiene impedimentos auditivos, llame a nuestra línea TTY/TDD exclusiva al 1 (800) 479-3310. Nuestro Departamento de servicios a los pacientes cuenta con representantes que hablan varios idiomas. También tenemos acceso a servicios de interpretación en más de 100 idiomas. Si usted necesita a alguien que le explique la información médica mientras está en el consultorio de su médico, pídale a su médico que nos llame. Le ayudaremos con mucho gusto. Usted tiene el derecho de presentar una queja formal si cree que no se satisfacen sus necesidades lingüísticas.

## **Directorio de proveedores**

Este Directorio es una lista de los médicos, hospitales y otros Proveedores del plan participantes de Molina Healthcare.

Este Directorio es muy importante porque contiene una lista de los Proveedores del plan de parte de los cuales usted recibe todos los servicios que no sean de emergencia. Use el Directorio para elegir a su Médico de atención primaria, que será responsable de brindarle o coordinar todas sus necesidades de atención médica.

## **Boletín informativo para las pacientes**

Distribuimos este boletín durante el año para brindarle las actualizaciones sobre Molina Healthcare. El boletín puede incluir información sobre la atención médica, comunicados sobre el Member Advisory Committee (Comité de asesoramiento para pacientes) también llamado Public Policy Advisory Committee (Comité de consejo sobre las políticas públicas) y sus actividades e incluye información sobre clases de educación para la salud.

## **Privacidad de la Información confidencial de la paciente**

Su privacidad es importante para nosotros. La respetamos y protegemos. Molina Healthcare utiliza y comparte la información que usted le brinda para ofrecerle beneficios de salud.

Molina Healthcare protege de muchos modos su Información protegida sobre la salud (PHI) en nuestro plan de salud. Por ejemplo, la PHI almacenada por escrito, de modo verbal o en una computadora. Debajo hay algunas formas en las que Molina Healthcare protege su PHI:

- Molina Healthcare tiene políticas y reglas para proteger su PHI.
- Molina Healthcare limita el acceso a su PHI. Sólo el personal de Molina Healthcare que necesita conocer la PHI puede usarla y compartirla.
- El personal de Molina Healthcare está capacitado para proteger y almacenar con seguridad la PHI.
- El personal de Molina Healthcare debe dar su consentimiento por escrito de que seguirá las reglas y políticas que protegen y aseguran la Información protegida sobre la salud (PHI).
- Molina Healthcare almacena de modo seguro la PHI de sus computadoras. La PHI de nuestras computadoras se mantiene de modo confidencial usando protectores de piratería (firewalls) y contraseñas.

**Por favor, lea nuestro Aviso sobre las prácticas de privacidad en la tapa del folleto. El Aviso contiene más información sobre sus derechos de privacidad de la atención médica y sobre cómo utilizamos y compartimos su PHI.**