

# Servicios

## MOLINA HEALTHCARE SIEMPRE ESTÁ MEJORANDO SUS SERVICIOS

Molina Healthcare hace todo lo que está a su alcance para brindarle la mejor atención médica posible. El proceso formal de Molina Healthcare para hacer que esto ocurra se llama “Proceso de mejoramiento de la calidad”. Molina Healthcare realiza muchos estudios durante el año. Si encontramos áreas que pueden mejorarse, realizamos cambios que resulten en una mejor calidad de la atención y los servicios.

Si desea más información sobre lo que estamos haciendo para mejorar, llame sin cargo a Molina Healthcare al 1 (888) 665-4621.

## COMITÉ DE PARTICIPACIÓN DE LOS MIEMBROS

Deseamos saber qué piensa sobre Molina Healthcare. Molina Healthcare formó un Comité de Participación de los Miembros para escuchar sus comentarios.

El Comité es un grupo de personas como usted que se reúne cada tres (3) meses y nos dice cómo podemos mejorar. El Comité puede revisar información sobre el plan de salud y hacer recomendaciones a la junta directiva de Molina Healthcare. Si está interesado en unirse al Comité de Participación de los Miembros, llame sin cargo a Molina Healthcare al 1 (888) 665-4621, de lunes a viernes entre las 7:00 a.m. y las 7:00 p.m. Si es sordo o tiene dificultades auditivas, llame sin cargo a nuestra línea TTY especial, al 1 (800) 479-3310. ¡Únase hoy mismo al Comité de Participación de los Miembros!

## LA PRIVACIDAD DE LA ATENCIÓN MÉDICA

Su privacidad es importante para nosotros. Respetamos y protegemos su privacidad. Molina Healthcare usa y comparte su información para proporcionarle beneficios de atención médica.

**Lea nuestro Aviso de prácticas de privacidad, al principio de este folleto. La aviso contiene más información sobre sus derechos a la privacidad de la atención médica y la manera en que usamos y compartimos la Información Médica Protegida (PHI, por sus siglas en inglés).**

PHI es la sigla en inglés de la información médica que incluye su nombre, su número de miembro u otros identificadores que Molina Healthcare usa o comparte.

## NUEVA TECNOLOGÍA

En Molina Healthcare siempre estamos buscando maneras de atender mejor a nuestros Miembros. Es por eso que Molina Healthcare ha implementado un proceso establecido para evaluar nuevas tecnologías médicas y nuevos medicamentos y dispositivos para determinar si ofrecen algún beneficio adicional.

Nuestros directores médicos identifican nuevos procedimientos médicos, tratamientos, fármacos y dispositivos cuando salen al mercado. Presentan información de su investigación al Comité de Administración de Utilización donde los médicos evalúan la tecnología y después sugieren si puede añadirse como un nuevo tratamiento para los miembros de Molina Healthcare.

Para obtener más información sobre la evaluación de nuevas tecnologías, llame a Servicios a los Miembros de Molina Healthcare.

## ¿QUÉ TENGO QUE PAGAR?

No tiene que pagar ningún copago ni ningún deducible por los servicios médicos cubiertos. Sin embargo, es posible que tenga que pagar por los servicios médicos si:

- Solicita y obtiene servicios médicos no cubiertos por Medi-Cal, por ejemplo cirugía cosmética.
- Solicita y obtiene servicios de atención médica de un médico o un hospital no afiliados a Molina Healthcare sin haber obtenido una aprobación de su médico de atención primaria o de Molina Healthcare y no son servicios de atención de emergencia o de urgencia fuera de la zona.

Si Molina Healthcare no le paga a un proveedor de Molina Healthcare por haberle prestado un servicio cubierto, usted no es responsable por pagarle al proveedor. La ley del estado de California estipula que Molina Healthcare debe poner esa cláusula en todos sus contratos con sus proveedores. Eso no es aplicable a los proveedores que no firmaron un contrato con Molina Healthcare. Para obtener información sobre cómo presentar una queja si recibe una cuenta, lea los siguientes párrafos.

### ¿Qué pasa si pagué una cuenta o una receta médica?

(Condiciones de reembolso)

Si pagó un servicio o un medicamento cubierto aprobado o que no requería aprobación, Molina Healthcare le reembolsará su dinero. Deberá enviarnos por correo o por fax una copia de la cuenta del médico, del hospital o de la farmacia y una copia de su recibo. Si la cuenta es por un medicamento recetado, también tendrá que incluir una copia de la etiqueta del medicamento. Envíe esta información por correo a Servicios a los Miembros de Molina Healthcare. La dirección está en la primera página de este folleto.

Después de que recibamos su carta, responderemos dentro de los próximos treinta (30) días. Si aceptamos su reclamo le enviaremos un cheque. Si no, le enviaremos una carta con una explicación del motivo. Si no está de acuerdo con la decisión, puede apelar llamando a sin cargo a Molina Healthcare al 1 (888) 665-4621, de lunes a viernes entre las 7:00 a.m. y las 7:00 p.m.

## ¿CÓMO PAGA MOLINA HEALTHCARE POR MI ATENCIÓN MÉDICA?

Molina Healthcare firma contratos con proveedores de varias maneras diferentes. Los proveedores en los Centros Médicos de Molina son empleados asalariados. A otros proveedores de la red de Molina Healthcare se les paga una cantidad mensual fija por cada mes en que usted está asignado a su atención, independientemente de si lo visita o no. También hay proveedores a los que se les pagan honorarios por los servicios prestados. Eso quiere decir que se les paga por cada intervención que realizan. Es posible que a algunos proveedores se les ofrezcan incentivos por proporcionar atención preventiva de alta calidad. Molina Healthcare no ofrece incentivos financieros por decisiones de administración de la atención que puedan resultar en denegaciones de remisiones o en subutilización de los recursos. Para más información sobre los métodos de pago a los proveedores, llame sin cargo al Departamento de Servicios a los Miembros de Molina Healthcare al 1 (888) 665-4621, de lunes a viernes entre las 7:00 a.m. y las 7:00 p.m. También puede llamar al consultorio de su proveedor, al grupo médico de su proveedor o a IPA para obtener más información.

# Servicios

## EDUCACIÓN E INFORMACIÓN SOBRE LA SALUD Y LAS ENFERMEDADES

Molina Healthcare ofrece muchas herramientas para ayudar a mantenerlos sanos a usted y a su familia. Puede solicitar folletos sobre muchos temas, tales como:

- Comer saludablemente
- Leer la etiqueta de los alimentos para reducir la cantidad de grasa en su alimentación
- Reducir el estrés
- Iniciar un programa de ejercicio físico
- Elegir un método de control de la natalidad
- Consumo de alcohol y drogas
- Manejo del peso

También ofrecemos programas para ayudarle a manejar sus trastornos de salud. Esto puede incluir embarazo, asma o diabetes. Es posible que un administrador de la atención médica de Molina lo contacte si usted podría beneficiarse de esos programas. También puede inscribirse en cualquiera de estos programas llamando al Departamento de Educación sobre la Salud de Molina Healthcare al 1 (800) 526-8196 ext. 127532, entre las 8:30 a.m. y las 5:30 p.m., de lunes a viernes.

## SERVICIOS DE INTERPRETACIÓN

### ¿Habla un idioma aparte del inglés?

Muchas personas no hablan inglés o no se sienten cómodas hablando inglés. Si se siente más cómodo hablando un idioma que no sea inglés, infórmele al consultorio de su médico o llame a Molina Healthcare. Molina Healthcare lo puede ayudar a encontrar un médico que hable su idioma o hacer que un intérprete lo ayude.

Molina Healthcare pone a su disposición servicios de interpretación por teléfono y en persona para ayudarlo con lo siguiente:

- Hacer una cita
- Hablar con su médico o enfermera
- Obtener atención de emergencia de forma oportuna
- Presentar una queja o reclamo
- Obtener servicios de educación sobre la salud
- Obtener información del farmacéutico sobre cómo tomar su medicamento
- Solicitar servicios de intérprete por teléfono o en persona para hablar sobre problemas médicos complejos y opciones de tratamiento.

Si necesita servicios de intérprete, infórmele a su médico o a alguien que trabaje en su consultorio. También puede solicitar que los documentos que Molina Healthcare le envíe estén en el idioma escrito que usted prefiera. Los miembros que necesiten información en otro idioma o formato pueden hacer una solicitud permanente ante el Departamento de Servicios a los Miembros de Molina Healthcare para obtener todo el material informativo en un formato alternativo específico. Si necesita ayuda, llame sin cargo a Molina Healthcare al 1 (888) 665-4621.

## Servicios de discapacidad

¿Es sordo, tiene problemas auditivos, tiene visión reducida o es ciego? Molina Healthcare lo puede ayudar a hablar con su médico y con nosotros. Si es sordo o tiene dificultades auditivas, llame sin cargo a la línea TTY, al 1 (800) 479-3310, o al Servicio de Retransmisión de California, al 711, para ponerse en contacto con nosotros. Puede tardar un poco, pero no cuelgue. Molina Healthcare también le puede proporcionar materiales impresos en letra grande o en Braille o en cintas grabadas. Llame sin cargo a Servicios a los Miembros, al 1 (888) 665-4621. Si tiene una discapacidad física o una limitación de actividad y tiene

necesidades especiales para poder acceder al consultorio de su médico, llame al Departamento de Servicios a los Miembros de Molina Healthcare al 1 (888) 665-4621 y haremos todo el esfuerzo posible para encontrarle un consultorio médico que cumpla con sus necesidades.

## PROGRAMA DE DEFENSOR DEL PUEBLO (OMBUDSMAN) DE MOLINA HEALTHCARE

Si no está recibiendo la ayuda que necesita, también puede llamar al Defensor del Pueblo (conocido como Ombudsman). Puede llamar sin cargo al Defensor del Pueblo de Molina Healthcare, al 1 (877) 665-4627. También puede escribirle una carta. Envíe su carta a la siguiente dirección:

Molina Healthcare  
Ombudsman Program  
200 Oceangate, Suite 100  
Long Beach, CA 90802

Una persona del programa Defensor del Pueblo hablará con usted y le proporcionará la ayuda que necesite. Molina Healthcare desea proporcionarle la mejor atención posible al cliente. Este programa no sustituye el proceso de presentación de quejas. Todos los problemas con un proveedor del plan o con Molina Healthcare se manejarán como una queja. El programa Defensor del Pueblo lo puede ayudar a obtener la respuesta a una pregunta o inquietud que puede no haber recibido de Servicios a los Miembros.

## ¿QUÉ PASA SI TENGO UNA QUEJA?

Si tiene algún problema con cualquiera de los servicios de Molina Healthcare queremos ayudarlo a resolverlo. Puede llamar sin cargo a cualquiera de las siguientes entidades para que lo ayuden:

- Llame sin cargo a Molina Healthcare al 1 (888) 665-4621, de lunes a viernes entre las 7:00 a.m y las 7:00 p.m. Los miembros que son sordos o tienen dificultades auditivas pueden llamar sin cargo a nuestra línea TTY especial al 1 (800) 479-3310. También puede ponerse en contacto con nosotros llamando al 711, el Servicio de Retransmisión de California.
- Llame sin cargo al Defensor del Pueblo de Medi-Cal, al 1 (888) 452-8609.
- Llame sin cargo al Departamento de Atención Médica Administrada del Estado de California (DMHC), al 1 (888) HMO-2219 (1-888-466-2219) o TDD 1 (877) 688-9891.
- Llame sin cargo a Health Care Options, al 1 (800) 430-4263 para cambiar de plan.
- Presente una solicitud de Audiencia Justa de Medi-Cal, llamando sin cargo al 1 (800) 952-5253 o TDD 1 (800) 952-8349.

Lea a continuación para obtener más detalles sobre estas opciones de resolución de quejas.

## QUEJAS

Llame sin cargo a Molina Healthcare al 1 (888) 665-4621 o puede ponerse en contacto llamando sin cargo al director de Servicios a los Miembros al 1 (888) 665-4621. Si es miembro de la comunidad de sordos, llame sin cargo a nuestra línea TTY especial al 1 (800) 479-3310. También pueden enviarnos su problema o queja por escrito. Nuestra dirección es:

Molina Healthcare  
Member Services Department-Grievance  
and Appeals Unit  
200 Oceangate, Suite 100  
Long Beach, California 90802

Es posible que no siempre quede complacido con la atención y los servicios que le proporcione su médico. Queremos saber sobre sus problemas y quejas. Tal

# Servicios

vez esté disconforme porque no se cumplen sus necesidades idiomáticas. Puede presentar una queja en persona, por escrito, por correo electrónico, fax, TTY o por teléfono. Puede presentar una queja por escrito u oralmente directamente a Molina Healthcare o en cualquiera de los consultorios de nuestros proveedores.

Los formularios de presentación de quejas están disponibles en los consultorios de todos los médicos de atención primaria o se pueden descargar e imprimir desde la página en Internet de Molina en [www.molinahealthcare.com/medicaid/members/ca/quality/griev\\_form.html](http://www.molinahealthcare.com/medicaid/members/ca/quality/griev_form.html). También nos puede enviar por Internet su problema o queja. La dirección de la página en Internet es [www.molinahealthcare.com](http://www.molinahealthcare.com).

Si recibe una Notificación de acción de Molina Healthcare, tiene tres (3) opciones para presentar una queja. Una Notificación de acción es una carta formal que le indica que un servicio médico ha sido denegado, diferido o modificado.

- Tiene noventa (90) días a partir de la fecha de la Notificación de acción para presentar una apelación a Molina Healthcare. Puede presentar una apelación en persona, por escrito, por correo electrónico, fax, TTY o teléfono. Le enviaremos una carta acusando recibo de su apelación en un lapso de cinco (5) días calendario. Todos los niveles de los procesos de presentación de quejas y apelaciones de Molina Healthcare se completan en un lapso de treinta (30) días calendario.
- Usted puede solicitar una audiencia justa al Departamento de Servicios Sociales (DSS) en un lapso de noventa (90) días. Consulte la sección “Audiencia Justa del Estado” en esta Guía de servicios a los miembros.
- Puede solicitar una Revisión Médica Independiente (IMR) al Departamento de Atención Médica Administrada (DMHC). Vea

la sección “Revisión Médica Independiente” en esta Guía de servicios a los miembros.

También puede presentar una queja que no sea sobre una Notificación de acción. Deberá presentar su queja durante los primeros ciento ochenta (180) días contados a partir del incidente o de la acción que causó su insatisfacción.

Se está recibiendo un servicio médico que fue autorizado previamente por Molina Healthcare, puede seguir recibiendo el mismo servicio médico mientras que la queja o la apelación estén en proceso de resolución.

Si desea usar los servicios del Departamento de Servicios de Atención de la Salud de California (DHCS) para dirigir sus inquietudes o quejas, puede llamar al Programa del Defensor del Pueblo de la Atención Médica Administrada de Medi-Cal, al 1 (888) 452-8609, de lunes a viernes entre las 8:00 a.m. y las 5:00 p.m. Las personas sordas o las que tienen dificultades auditivas pueden ponerse en contacto con el Programa del Defensor del Pueblo llamando al Servicio de Retransmisión de California, al 711.

## Revisión expedita

Si su queja involucra una amenaza inminente y seria para su salud, Molina Healthcare evaluará rápidamente su queja. Algunos ejemplos de amenazas inminentes y serias son, entre otros, dolor fuerte o posibilidad de perder la vida, un miembro o una función corporal importante. Molina Healthcare emitirá una respuesta formal oral y por escrito a más tardar a las setenta y dos (72) horas a partir de su contacto inicial con nosotros.

Cuando se comunique con Molina Healthcare inmediatamente le informarán de su derecho a ponerse en contacto con el Departamento de Atención Médica Administrada. No tiene que presentar una queja a Molina Healthcare antes de ponerse en contacto con el Departamento de Atención Médica Administrada.

## Asistencia del Departamento de Atención Médica Administrada

El Departamento de Atención Médica Administrada de California está a cargo de regular los planes de servicios de atención médica. Si tiene una queja sobre su plan de salud, primero deberá llamar por teléfono sin cargo a su plan de salud al 1-888-665-4621, y usar el proceso de presentación de quejas de su plan de salud antes de ponerse en contacto con el departamento. Utilizar este proceso de presentación de quejas no impide que ejerza los posibles derechos o recursos legales que pueda tener a su disposición. Si necesita ayuda con una queja que tiene que ver con una emergencia, una queja que su plan de salud no resolvió satisfactoriamente o una queja que permaneció más de treinta (30) días sin resolución, puede llamar al departamento para que lo ayuden. Es posible que también sea elegible para obtener una Revisión Médica Independiente (IMR). Si es elegible para una IMR, el proceso de la IMR le proporcionará una evaluación imparcial de las decisiones médicas que tomó su plan de salud en lo referente a la necesidad médica de un servicio o de un tratamiento propuestos, a las decisiones de cobertura para tratamientos experimentales o de investigación y a las disputas de pago de servicios médicos de emergencia o de urgencia. El departamento también cuenta con un número de teléfono sin cargo (1-888-HMO-2219) 1-888-466-2219 y una línea TDD sin cargo (1-877-688-9891) para las personas con impedimentos auditivos o del habla. En la página en Internet del departamento (<http://www.hmohelp.ca.gov>) hay formularios de presentación de quejas, formularios para solicitudes de IMR e instrucciones en línea.

## Audiencia Justa del Estado

Además de los procesos de presentación de quejas ofrecidos por Molina Healthcare, usted tiene derecho a solicitar una Audiencia Justa del Estado de California en cualquier momento durante el proceso. Tiene derecho a solicitar una Audiencia Justa incluso si no presentó una queja ante Molina Healthcare y/o un servicio de atención médica que usted o su médico solicitaron fue denegado, aplazado o modificado. Puede solicitar una Audiencia Justa poniéndose en contacto con el Departamento de Servicios Sociales de California (CDSS) hasta noventa (90) días después de la solicitud o la acción de la que se queja.

Si está recibiendo un servicio médico que será reducido o suspendido, puede seguir recibiendo el mismo servicio médico hasta la audiencia si pide la audiencia dentro de los diez (10) días a partir de la fecha del matasellos de la carta de denegación o en que se la entregaron personalmente, o antes de la fecha del servicio médico que necesita.

Puede escribir o llamar sin cargo al CDSS en cualquier momento durante el proceso de presentación de la queja a la siguiente dirección y número de teléfono:

California Department of Social Services  
State Hearings Division  
P.O. Box 944243, Mail Station 19-37  
Sacramento, CA 94244-2340  
1 (800) 952-5253 (voz)  
1 (800) 952-8349 (TDD)

Si lo desea, tiene derecho a que alguien que conozca su caso lo acompañe a la audiencia. También puede contratar a un abogado para que lo represente. Para más información sobre ayuda legal gratuita póngase en contacto con el CDSS llamando a su número sin cargo.

## Audiencia Justa del Estado Expedita

Usted o su profesional de la salud pueden solicitar una Audiencia del Estado Expedita llamando,

# Servicios

escribiendo o enviando un fax al **Department of Social Services, Expedited Hearing Unit, 744 P Street, MS 19-65, Sacramento, CA 95814, Fax: 1 (916) 229-4267**. También puede llamar sin cargo a Servicios a los Miembros al 1 (888) 665-4621, y lo ayudaremos a completar su solicitud por teléfono. Molina Healthcare o su proveedor deberán indicar que esperar el tiempo que lleva una resolución estándar podrá poner seriamente en peligro su vida o su salud o su capacidad de lograr, mantener o recuperar la función máxima. Cuando la Unidad de Audiencias Expeditas determina que su apelación satisface los criterios para una Audiencia Expedita y la Unidad recibe toda la información clínica necesaria, se programa una cita para la Audiencia Expedita. Si los criterios no se cumplen, se programa una cita para una Audiencia Justa del Estado como se describió en párrafos anteriores.

## **Programa de Defensor del Pueblo de Atención Médica Administrada de Medi-Cal del Departamento de Servicios de Atención de la Salud (DHCS)**

El Programa de Defensor del Pueblo de Atención Médica Administrada de Medi-Cal del Departamento de Servicios de Atención de la Salud (DHCS) de California está para ayudarle en la mediación de disputas entre proveedores y miembros de Atención Administrada de Medi-Cal y sus planes de salud, así como con los proveedores del plan, y para intentar resolver esas disputas de manera informal fuera de los procesos de presentación formal de quejas y de apelación. Si desea emplear los servicios del DHCS para abordar sus inquietudes o quejas, llame sin cargo al Programa de Defensor del Pueblo de Atención Médica Administrada de Medi-Cal al 1 (888) 452-8609, de lunes a viernes, entre las 8:00 a.m. y las 5:00 p.m. Las personas sordas o que tienen dificultades auditivas pueden ponerse en contacto con el Programa de Defensor del Pueblo llamando al Servicio de Retransmisión de California, al 711.

## **REVISIÓN MÉDICA INDEPENDIENTE**

Puede solicitar una revisión médica independiente (Independent Medical Review, “IMR”) de un servicio de atención médica disputado al Departamento de Atención Administrada (DMHC) si le parece que Molina Healthcare o uno de sus proveedores afiliados denegaron, aplazaron o modificaron servicios de atención médica indebidamente. Un “servicio de atención médica disputado” es cualquier servicio de atención médica elegible para cobertura y pago que fue denegado, modificado o aplazado por Molina Healthcare o por uno de sus proveedores afiliados, total o parcialmente, porque el servicio no es médicamente necesario.

El proceso de la IMR es adicional a todos los demás procedimientos o reparaciones que usted pueda tener a su disposición. El proceso de la IMR no está disponible si usted ya solicitó una Audiencia Justa del Estado. Usted no paga ninguna cuota de solicitud o de procesamiento para una IMR. Tiene derecho a proporcionar información que respalde su solicitud de una IMR. Molina Healthcare le proporcionará un formulario de solicitud de IMR junto con todas las cartas de determinación que le envíe en las que deniegue, modifique o aplaze servicios de atención médica. La decisión de no participar en el proceso de la IMR puede causar que usted pierda el derecho legal de presentar una demanda contra Molina Healthcare acerca del servicio de atención médica en disputa.

Elegibilidad: Su solicitud de una IMR será analizada por el DMHC para confirmar que:

1. A. Su proveedor recomendó un servicio como médicamente necesario o
- B. Usted recibió servicios de atención de urgencia o de emergencia que un proveedor determinó que eran médicamente necesarios o

- C. Usted ha sido atendido por un proveedor del plan para el diagnóstico o el tratamiento del trastorno médico para el que solicita la revisión médica;
2. El servicio de atención médica disputado fue denegado, modificado o aplazado por Molina Healthcare o uno de sus profesionales de la salud afiliados basándose total o parcialmente en que el servicio no es médicamente necesario; y,
  3. Usted presentó una queja ante Molina Healthcare o su profesional de la salud afiliado y la decisión disputada se mantiene o la queja permanece sin resolución por más de treinta (30) días. No tiene que esperar por más de treinta (30) días para obtener una respuesta de Molina Healthcare.

Si su queja requiere una **Revisión Expedita** puede presentarla inmediatamente ante el DMHC. No tiene obligación de esperar una respuesta de Molina Healthcare por más de tres (3) días. El DMHC podrá eximirlo del requisito de que siga el proceso de presentación de quejas de Molina Healthcare en casos extraordinarios y convincentes.

Si su caso es elegible para una IMR, la disputa se presentará a un especialista médico que realizará una determinación independiente de si la atención es o no médicamente necesaria. Usted obtendrá una copia de la evaluación de su caso. Si la IMR determina que el servicio es médicamente necesario, Molina Healthcare le proporcionará el servicio de atención médica.

En los casos que no son de urgencia, la organización designada por el DMHC para realizar la IMR debe proporcionar su determinación en un lapso no mayor de treinta (30) días a partir de la fecha en que recibió su solicitud y los documentos de apoyo. En los casos urgentes, que involucren un riesgo inminente y serio para su salud, incluyendo, entre otros, un dolor fuerte, la posible pérdida de la vida,

de un miembro del cuerpo o de una función corporal importante, o el deterioro inmediato o serio de su salud, la organización de IMR debe proporcionar su determinación en un lapso no mayor de tres (3) días.

Para obtener más información sobre el proceso de la IMR o pedir un formulario de solicitud, llame sin cargo a Molina Healthcare al 1 (888) 665-4621. Si es sordo o tienen dificultades auditivas llame si cargo a nuestra línea TTY especial al 1 (800) 479-3310 o al Servicio de Retransmisión de California, al 711.

## REVISIÓN MÉDICA INDEPENDIENTE DE DENEGACIONES DE TERAPIAS EXPERIMENTALES Y DE INVESTIGACIÓN

Es posible que usted también tenga derecho a una Revisión Médica Independiente de nuestra decisión de negar cobertura para un tratamiento que determinamos que es experimental o de investigación.

- El tratamiento debe ser para un trastorno que ponga en peligro la vida o que sea seriamente debilitante.
- Le notificaremos por escrito la oportunidad de solicitar una Revisión Médica Independiente de la negación a cubrir un tratamiento experimental o de investigación en un lapso de cinco (5) días hábiles a partir de la fecha de la decisión de denegar cobertura.
- Usted no está obligado a participar en el proceso de presentación de quejas del plan antes de solicitar una Revisión Médica Independiente de la negación de cobertura para un tratamiento experimental o de investigación.

# Servicios

- La Revisión Médica Independiente se completará en treinta (30) días a partir de la fecha en que el Departamento de Atención Administrada haya recibido su solicitud y la documentación de apoyo. Si su médico determina que el tratamiento propuesto será significativamente menos eficaz si no se inicia inmediatamente, la decisión de la Revisión Médica Independiente se emite en un lapso no mayor de siete (7) días a partir de la fecha de la solicitud de una revisión expedita debidamente completada.

## LEY DE ESTADOUNIDENSES CON DISCAPACIDADES

La Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA) prohíbe la discriminación por discapacidad. La Ley requiere que Molina Healthcare y sus contratistas realicen las adaptaciones razonables para los pacientes con discapacidades.

### Acceso físico:

Molina Healthcare ha hecho todo lo posible para asegurar que nuestras oficinas y los consultorios de Molina Healthcare sean accesibles a personas con discapacidades. Si no puede encontrar un profesional de la salud que cumpla con sus necesidades, llame sin cargo a Molina Healthcare al 1 (888) 665-4621. Si es sordo o tiene dificultades auditivas, llame sin cargo a nuestra línea TTY especial al 1 (800) 479-3310 y un representante de Servicios a los Miembros lo ayudará a encontrar otro profesional de la salud.

### Acceso para sordos o personas que tienen dificultades auditivas:

Los miembros que son sordos o tienen dificultades auditivas pueden llamar sin cargo a Servicios a los Miembros de Molina Healthcare a través de nuestro número TTY, 1 (562) 951-1541, sin cargo al

1 (800) 479-3310 o sin cargo mediante el Servicio de Retransmisión de California al 1 (800) 735-2929.

### Acceso para personas con visión reducida o que son ciegas:

Esta Prueba de Cobertura (EOC, por sus siglas en inglés) y otros materiales importantes del plan están disponibles en otros formatos para las personas con visión reducida o ciegas. Hay disponibles versiones de este EOC en letra grande, discos de computadora y cintas grabadas. Para pedir su EOC en otro formato o para obtener ayuda directa para leer el EOC y otros materiales, llame sin cargo a Molina Healthcare al 1 (888) 665-4621.

Los miembros que necesiten información en un formato alternativo específico (letra más grande, audio, Braille) pueden hacer una solicitud permanente ante el Departamento de Servicios a los Miembros de Molina Healthcare para obtener todo el material informativo en un formato alternativo específico.

### Quejas de acceso de parte de discapacitados:

Si cree que Molina Healthcare o sus proveedores no respondieron a sus necesidades de acceso por estar discapacitado, puede presentar una queja ante Molina Healthcare.

## NO DISCRIMINACIÓN

Molina Healthcare no discrimina al contratar personal o proporcionar atención médica por motivos de un trastorno médico preexistente, color, credo, edad, nacionalidad, grupo étnico, identificación, religión, disminución, discapacidad, sexo u orientación sexual.

Si cree que no lo han tratado de manera justa, llame sin cargo a Servicios a los Miembros al 1 (888) 665-4621.

## DONACIÓN DE ÓRGANOS Y DE TEJIDOS

La Legislatura del Estado solicitó a Molina Healthcare que le informe que se puede convertir en un donador de órganos o de tejidos. Los avances en la tecnología médica para trasplantes de órganos han ayudado a muchos pacientes. Sin embargo, el número de órganos disponibles es mucho menor que el número de pacientes que necesitan un trasplante de órganos. Usted puede optar por ser un donador de órganos y tejidos poniéndose en contacto con el Departamento de Vehículos Motorizados (DMV) para obtener una tarjeta de donación de órganos.