

Bienvenido a la familia de Molina.



Manual del afiliado
Missouri 2011



Estás en familia.



Bienvenido y gracias por elegir a Molina Healthcare como su proveedor de atención de la salud. Sabemos lo importante que es para usted su salud. Haremos todo lo posible para ayudarle a usted y su familia con sus necesidades de atención de la salud.

Lea este manual con atención. Le informa acerca de sus beneficios de atención de la salud física, salud conductual, odontológica y de la visión.

Como parte de estar en familia, usted recibirá:

- Acceso a ayuda las 24 horas
- Transporte hacia y desde las citas de atención de la salud sin costo para los afiliados elegibles
- Boletines informativos para los afiliados
- *Cool Cat Club* para Niños del Dr. Cleo
- Programa *motherhood matters*sm (La maternidad es importante) para nuestras madres embarazadas
- Programa para el asma *breathe with ease*sm (“Respire con facilidad”) para afiliados con asma

No dude en contactarnos si:

- quisiera ayuda para entender los servicios que podría recibir
- quisiera más información sobre la estructura y organización de Molina Healthcare
- tiene ideas acerca de cómo podemos brindarle un mejor servicio
- tiene sugerencias para cambios en la política
- quisiera informarnos acerca de cualquier preocupación

Puede llamarnos al 1-800-875-0679 entre las 8 am y las 5 pm CST, de lunes a viernes. También puede escribirnos a: Molina Healthcare of Missouri, 12400 Olive Boulevard, Suite 100, St. Louis, Missouri 63141 o visitar nuestro sitio web en www.molinahealthcare.com. ¡Estamos para ayudarle!

Si necesita este manual en un idioma que no sea el inglés o en un formato diferente debido a necesidades especiales, comuníquese con nuestro Departamento de servicios de atención para afiliados al 1-800-875-0679.

Molina evalúa las necesidades culturales, étnicas, raciales y lingüísticas de nuestros afiliados y asigna proveedores que pueden satisfacer dichas necesidades. Puede comunicarse con Molina al 1-800-875-0679 para expresar sus necesidades culturales para que Molina pueda ayudarle a contactarse con el proveedor apropiado.

¡Gracias por elegir Molina Healthcare!

Índice

| | |
|--|---|
| Bienvenido a Atención Administrada MO HealthNet | 5 |
| Para mantener su seguro | 5 |
| Afiliados con impedimentos de la visión y auditivos..... | 6 |
| Servicios de intérprete | 6 |

Servicios de atención para afiliados

| | |
|---|----|
| Departamento de servicios de atención para afiliados | 7 |
| Responsabilidades de los servicios de atención para afiliados | 7 |
| Información del sitio web | 8 |
| Cambios que debe informar | 9 |
| Tarjeta de identificación de afiliación | 9 |
| Afiliación y cobertura de recién nacidos | 9 |
| Discapacidad médica/Pago por servicio de MO HealthNet..... | 10 |
| Seguro | 10 |
| Cambiar a otro Plan de Atención Administrada de MO HealthNet | 11 |
| Retiro de la inscripción | 12 |
| Programa de mejoramiento de la calidad..... | 12 |

Servicios del proveedor

| | |
|---|----|
| Su Proveedor de Atención Primaria (PCP)..... | 13 |
| Qué hacer cuando el consultorio de su proveedor esté cerrado..... | 13 |
| Elección y cambio de su Proveedor de Atención Primaria..... | 14 |
| Información adicional sobre elección y cambio de su Proveedor de Atención Primaria (PCP) | 14 |
| Cómo recibir atención médica..... | 15 |
| Distancia de viajes..... | 15 |
| Citas de atención de la salud regulares..... | 16 |
| Cómo programar una cita con su PCP | 16 |
| Cómo recibir servicios de un especialista u hospital | 17 |
| Citas de atención de la salud de urgencia | 17 |
| Segunda opinión y tercera opinión | 18 |
| Atención de la salud conductual | 18 |
| Citas de atención de la salud conductual..... | 18 |
| Citas odontológicas..... | 18 |
| Información odontológica adicional..... | 19 |
| Cuidado de los ojos..... | 19 |

| | |
|---------------------------------|----|
| Si recibe una factura..... | 19 |
| Cambios en sus beneficios | 20 |
| Nueva tecnología médica..... | 20 |

Servicios de emergencia y fuera del área

| | |
|--|----|
| Servicios médicos de emergencia | 20 |
| Red de proveedores hospitalarios de Molina | 22 |
| Autorización previa..... | 28 |
| Emergencias en casa | 28 |
| Atención de la salud al estar lejos del hogar..... | 28 |

Servicios cubiertos

| | |
|---|----|
| Sus beneficios de salud en Atención Administrada de MO HealthNet | 29 |
| Más beneficios para niños y mujeres en una categoría de MO HealthNet de Asistencia para mujeres embarazadas..... | 30 |
| Servicios de EPSDT/HCY (Evaluación, diagnóstico y tratamiento temprano y periódico/Niños y jóvenes saludables) | 32 |
| Programa de inmunizaciones (vacunas) para niños..... | 34 |
| <i>Cool Cat Club</i> para Niños del Dr. Cleo | 35 |
| Planificación familiar..... | 35 |
| motherhood matters sm (La maternidad es importante)..... | 36 |
| Programa de servicios para mujeres, bebés y niños (WIC) | 37 |
| Visitas de enfermero para usted y su bebé | 37 |
| Prueba de detección de plomo para niños y mujeres embarazadas | 37 |
| Primeros Pasos | 38 |
| Necesidades especiales de atención de la salud | 39 |
| Transporte que no sea de emergencia | 39 |
| Transporte de emergencia..... | 41 |
| Beneficios farmacológicos | 41 |
| Tarifas de suministro de farmacia..... | 41 |
| Servicios de administración del caso | 41 |
| Servicios para el control de enfermedades | 42 |
| Necesidad de asistencia médica | 42 |
| Proceso de utilización..... | 43 |
| Atención de post-estabilización | 44 |
| Servicios de atención de post-estabilización..... | 44 |
| Proceso de autorización | 45 |

Servicios no cubiertos

| | |
|--|----|
| Servicios no cubiertos por MO HealthNet..... | 47 |
| Atención que recibe al utilizar la Tarjeta roja o la Tarjeta blanca de MO HealthNet..... | 48 |

Quejas y apelaciones

| | |
|---|----|
| Quejas y apelaciones..... | 49 |
| Derechos especiales al presentar una queja o apelación..... | 50 |
| Cómo presentar una queja o apelación..... | 51 |
| Cómo solicitar una audiencia estatal justa | 51 |

Sus derechos y responsabilidades

| | |
|---|----|
| Sus derechos como Afiliado del Plan de Atención Administrada de la Salud de MO HealthNet..... | 53 |
| Derechos y responsabilidades adicionales de los afiliados de Molina..... | 53 |
| Su confidencialidad es importante | 54 |
| Aviso sobre prácticas de confidencialidad..... | 56 |
| Directivas anticipadas para atención de la salud | 59 |

Fraude y abuso

| | |
|---------------------|----|
| Fraude y abuso..... | 60 |
|---------------------|----|

Defensores de la salud familiar

| | |
|---|----|
| Defensores de la salud familiar - Región Este..... | 62 |
| Defensores de la salud familiar - Región Oeste | 62 |
| Defensores de la salud familiar - Región Central..... | 63 |
| Defensores de la salud familiar - Región Sur | 63 |

Glosario

| | |
|-------|----|
| | 64 |
|-------|----|

Bienvenido a Atención Administrada MO HealthNet

Usted vive en un área del estado donde recibe la mayoría de sus beneficios a través del plan Atención Administrada de la Salud de MO HealthNet. Cada afiliado del plan de Atención Administrada de la Salud de MO HealthNet debe contar con un Proveedor de Atención Primaria (PCP). Un PCP administra la atención de la salud del afiliado. En las áreas del estado sin plan de salud, las personas elegibles para MO HealthNet reciben servicios de atención de la salud a través de Pago por servicio de MO HealthNet. Existen algunos servicios que los afiliados del plan de Atención Administrada de la Salud de MO HealthNet recibirán por parte de Pago por servicio de MO HealthNet. Los afiliados de Pago por servicio de MO HealthNet deben acudir a un proveedor aprobado de MO HealthNet. Puede realizar una búsqueda en línea para encontrar un proveedor aprobado de MO HealthNet en www.dss.mo.gov/mhd/ o puede llamar al 1-800-392-2161 para solicitar una lista de los proveedores aprobados de MO HealthNet.

PARA MANTENER SU SEGURO

Es muy importante que informe al Especialista de Elegibilidad de Apoyo Familiar cuando cambie de domicilio. La correspondencia e información importantes serán enviadas al domicilio que usted brindó. Usted o sus hijos podrían perder la cobertura de MO HealthNet si no responde a las solicitudes de información del Estado. Asegúrese de responder toda la correspondencia del Estado.

CONSEJOS ADICIONALES PARA MANTENER SU SEGURO

- Abra toda la correspondencia de la División de Apoyo Familiar. Haga lo que se le informe, de lo contrario, podría perder sus beneficios.
- Actualice su domicilio en la División de Apoyo Familiar y en la Oficina de Correo de los Estados Unidos. La oficina de correo no reenviará correspondencia del Estado de Missouri.
- Se les puede exigir a algunas familias inscritas en el Programa Seguro de Salud para Niños (CHIP) que paguen una prima mensual. Asegúrese de pagarla antes de su vencimiento, de lo contrario, podría perder la cobertura.

Si tiene alguna pregunta, llame al Departamento de servicios de atención para afiliados al 1-800-875-0679 o a la oficina local de la División de Apoyo Familiar.

AFILIADOS CON IMPEDIMENTOS DE LA VISIÓN Y AUDITIVOS

Tenemos este manual en un formato fácil de leer para personas con problemas de la visión. Llámenos al 1-800-875-0679 para solicitar ayuda. Tenemos un número de teléfono especial para personas con problemas auditivos. Los afiliados que utilizan un Dispositivo de telecomunicaciones para personas sordas (TDD) pueden llamar al Servicio de Retransmisión de Missouri. Para teléfono de texto llame al 1-800-735-2966 y para voz llame al 1-866-735-2460 o también puede visitar el sitio web en www.relaymissouri.com

INTERPRETER SERVICES

If you do not speak or understand English, call 1-800-875-0679 to ask for help. We can help if you do not speak or understand English.

- We will get you a translator when needed.
- We may have this book in your language.
- We will get a copy of the grievance and appeal rules in your language.

SERVICIOS DE INTÉRPRETE

Si usted no habla o entiende inglés, llame al 1-800-875-0679 para pedir asistencia. Llame al 1-800-875-0679 para obtener ayuda para recibir servicios de Atención Administrada MO HealthNet.

- Se le ayudará si no habla o entiende el inglés.
- Le conseguiremos un intérprete cuando sea necesario.
- Quizás tengamos este manual en su idioma.
- Le conseguiremos una copia de las reglas para quejas y apelaciones en su idioma.

PREVODILAČKE USLUGE

Ako ne govorite ili razumijete engleski nazovite 1-800-875-0679 i zatražite pomoć. Možemo vam pomoći ako ne govorite ili ne razumijete engleski.

- Obezbijedit ćemo vam prevodioca kada vam je to potrebno.
- Ovu knjižicu možemo imati na vašem jeziku.
- Obezbijedit ćemo primjerak pravila o pritužbama i žalbama na vašem jeziku.

Servicios de atención para afiliados

Departamento de servicios de atención para afiliados

Molina le proporciona una línea directa para nuestro Departamento de servicios de atención para afiliados operado localmente, donde responderán sus preguntas acerca de los beneficios del plan y le ayudarán con cualquier preocupación que pudiera tener acerca de nuestros servicios.

Puede comunicarse con los servicios de atención para afiliados:

- Llamando al Departamento de servicios de atención para afiliados al 1-800-875-0679 durante las horas de oficina normales, de lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m.; o
- Visitando nuestro sitio web en www.molinahealthcare.com; o
- Visitando el Departamento de Servicios de atención para afiliados en 12400 Olive Blvd., Suite 100 St. Louis, Missouri, 63141.

Responsabilidades de los servicios de atención para afiliados

- Explicar el funcionamiento del plan de salud y asistir a los afiliados en la selección de un proveedor de atención primaria
- Educar a la familia acerca de la Atención administrada incluyendo la manera típica de acceder a los servicios bajo la Atención administrada y la función del proveedor de atención primaria.
- Explicarle sus derechos y responsabilidades como afiliado
- Explicar los beneficios cubiertos
- Asistir a los afiliados para coordinar citas y recibir servicios
- Arreglar el transporte médicamente necesario para los afiliados elegibles
- Gestionar, registrar y seguir las consultas de los afiliados de manera rápida y puntual
- Asistir en el cambio de proveedores de atención primaria
- Proporcionar la siguiente información a los afiliados que solicitan los nombres de proveedores:
 - Si el proveedor participa actualmente con Molina
 - Si el proveedor acepta actualmente pacientes nuevos
 - Cualquier restricción de los servicios, incluyendo requisitos de derivación o autorización previa que usted debe reunir para recibir servicios del proveedor
- Informar a los afiliados acerca de las políticas y procedimientos de fraude y abuso y proporcionar asistencia para informar sospechas de fraude y abuso

Información del sitio web

Puede obtener información actualizada acerca de su plan de Atención Administrada de la Salud de MO HealthNet en nuestro sitio web en www.MolinaHealthcare.com. Puede visitar nuestro sitio web para obtener información acerca de los servicios que proporcionamos, nuestra red de proveedores, preguntas frecuentes, números de teléfono de contacto y direcciones de correo electrónico.

También puede obtener información acerca del Programa MO HealthNet en www.dss.mo.gov/mhd.

Sitio web de Molina

Visite nuestro sitio web en www.MolinaHealthcare.com. Haga “clic” en el botón member (afiliado). Seleccione su estado en el menú desplegable.

En nuestro sitio web, puede obtener información sobre:

- Proveedores contratados por Molina
- Sus beneficios
- Qué hacer si recibe una factura o un reclamo
- Preguntas y respuestas frecuentes
- Cómo contactar al personal de la Gerencia de Utilización (UM) sobre un asunto o pregunta relacionado con la UM
- Cómo obtener atención médica primaria, hospitalaria, de especialista y servicios de emergencia
- Cómo recibir atención después del horario regular de oficina
- Pautas para salud preventiva y programa de inmunizaciones (vacunas)
- Sus derechos y responsabilidades y la privacidad de su información
- Restricciones en los beneficios o cómo recibir atención fuera del área de servicio de Molina
- Programas de Mejoramiento de la Calidad, Educación de la Salud y Control de Enfermedades
- Cómo expresar una queja o apelación sobre una decisión médica

Cambios que debe informar

Si se muda, es importante que **informe su nueva dirección** llamando a la oficina local de la División de Apoyo Familiar y a la Línea de ayuda para la inscripción de Atención Administrada MO HealthNet al 1-800-348-6627. Luego, llame a Molina al 1-800-875-0679. Su cobertura de Atención Administrada MO HealthNet puede verse afectada. Si no sabemos dónde vive, perderá información importante acerca de su cobertura. Los cambios que debe informar a la Oficina de la División de Apoyo Familiar incluyen:

- tamaño de la familia (incluyendo el nacimiento de bebés);
- ingreso;
- domicilio;
- número de teléfono; y
- disponibilidad del seguro.

Tarjeta de identificación de afiliación

Cuando sea un nuevo afiliado de Molina, recibirá una Tarjeta de identificación de Molina. Tendrá que llevar con usted esta tarjeta y su tarjeta roja o blanca de MO HealthNet en todo momento. Debe presentar su tarjeta de identificación de Molina cuando reciba atención de la salud.

En su tarjeta aparecerá su nombre y número de identificación así como el nombre y número de su Proveedor de Atención Primaria (PCP). Cuando cambie de PCP o cuando llame para informar pérdida o robo de tarjetas, le serán enviadas nuevas tarjetas de identificación.

Cada miembro de la familia tendrá su propia tarjeta de identificación. Solamente la persona que aparece en la tarjeta puede utilizarla para los servicios. Es posible que tenga que presentar una identificación con fotografía cuando utilice su tarjeta de identificación de Molina. Esto es para comprobar que nadie más utilice su tarjeta.

AFILIACIÓN Y COBERTURA DE RECIÉN NACIDOS

Cobertura para recién nacidos

Si tiene un bebé, debe:

- Llamar a su Especialista de Elegibilidad de Apoyo Familiar en la Oficina de la División de Apoyo Familiar local lo antes posible para informar el nacimiento de su hijo. El Estado de Missouri le brindará un número de identificación para su bebé, conocido como DCN o número de MO HealthNet.
- Llame a Molina al 1-800-875-0679, y
- Elija un PCP para su bebé en la red de Molina.

Su bebé será inscripto en Molina. Llame a la Línea de ayuda para la inscripción de Atención Administrada MO HealthNet al 1-800-348-6627 si desea un plan diferente de Atención Administrada de la Salud de MO HealthNet para su bebé. Éste es el único número de teléfono que puede utilizar para cambiar de plan de Atención Administrada de la Salud de MO HealthNet para su bebé. No puede inscribir al bebé antes de que nazca. No puede cambiar de plan de Atención Administrada de la Salud de MO HealthNet para su bebé hasta que su bebé nazca y posea un número de MO HealthNet. El personal de la División de Apoyo Familiar no puede cambiar el plan de Atención Administrada de la Salud de MO HealthNet de su bebé.

Para asegurarse de que su bebé reciba todos los servicios que necesita, continúe utilizando su plan de Atención Administrada de la Salud de MO HealthNet y PCP actuales hasta que entre en vigencia el nuevo plan de Atención Administrada de la Salud de MO HealthNet. Si desea cambiar de plan de Atención Administrada de la Salud de MO HealthNet para su bebé, tomará, como máximo, 15 días antes de que el nuevo plan de Atención Administrada de la Salud de MO HealthNet entre en vigencia.

Discapacidad médica/Pago por servicio de MO HealthNet

Si recibe Ingreso Suplemental del Seguro (SSI), cumple con la definición de discapacidad médica del SSI o recibe beneficios de subsidio por adopción puede permanecer en Atención Administrada MO HealthNet o puede elegir recibir Pago por servicio de MO HealthNet siendo atendido por proveedores aprobados de MO HealthNet. Llame a la Línea de ayuda para la inscripción de Atención Administrada MO HealthNet al 1-800-348-6627 para información y para tomar una decisión.

Seguro

Usted recibe cobertura de Atención Administrada de la Salud de MO HealthNet a través de Molina. También puede tener otro seguro de salud. Dicho seguro puede ser del empleo, por padre ausente, por unión u otra fuente. Si usted tiene otro seguro de salud además de Atención Administrada de MO HealthNet, dicha compañía de seguro debe pagar la mayor parte de sus servicios de salud antes de que lo haga Molina. Si su otro seguro de salud cubre un servicio que no se encuentra cubierto por la Atención Administrada de MO HealthNet, usted adeudará a su proveedor lo que no pague su seguro. Es importante que presente todas sus tarjetas de identificación del seguro a su proveedor de atención de la salud.

Molina y su otra póliza del seguro de salud tienen reglas acerca de cómo recibir atención de la salud. Usted debe seguir las reglas de cada póliza. Hay reglas

para la atención fuera de la red. Algunos servicios necesitan aprobación previa. Es posible que tenga que pagar por el servicio si no cumple con las reglas. Para recibir ayuda, llame a Molina al 1-800-875-0679.

Si tiene otro seguro de salud aparte de la Atención Administrada de MO HealthNet o si su seguro cambia, se necesitarán detalles acerca su seguro. Tenga con usted su tarjeta del seguro cuando llame a los siguiente números.

Debe llamar a:

- Molina al 1-800-875-0679; y
- a la Línea de ayuda para la inscripción de Atención Administrada de MO HealthNet al 1-800-348-6627; o
- a su Oficina de la División de Apoyo Familiar local.

Debe informar el seguro que recibe a través de su empleo o de lo contrario podría perder sus beneficios de MO HealthNet. MO HealthNet tiene un programa que puede pagar el costo de otros seguros de salud. El nombre del programa es Pago de la Prima del Seguro de Salud (HIPP).

- Llame a la Oficina de la División de Apoyo Familiar local en caso de contar con seguro de salud de su empleo.
- Llame a Responsabilidad de Terceros (TPL) al 573-751-2005 para preguntar por el programa HIPP.

Debe llamar a Molina al 1-800-875-0679 o a su Oficina de la División de Apoyo Familiar local dentro de los 30 días si:

- si se lesiona en un accidente automovilístico;
- se lesiona en el trabajo;
- se lesiona y tiene un abogado; o
- recibe dinero a causa de un accidente.

Cambiar a otro Plan de Atención Administrada de la Salud de MO HealthNet

Usted puede cambiar de planes de Atención Administrada de la Salud de MO HealthNet por cualquier razón durante los primeros 90 días después de ser un afiliado del plan de Atención Administrada de la Salud de MO HealthNet. También podrá cambiar durante su periodo de inscripción abierta anual. Llame a la Línea de ayuda para la inscripción de Atención Administrada MO HealthNet al 1-800-348-6627 para solicitar ayuda para cambiar de planes de Atención Administrada de la Salud de MO HealthNet.

Usted puede cambiar de planes de Atención Administrada de la Salud de MO HealthNet después de 90 días. Algunas de las razones para el cambio incluyen, entre otras:

- que se haya mudado del área de Atención Administrada de MO HealthNet;
- que su PCP ya no trabaje con Molina y se encuentre en otro plan de Atención Administrada de la Salud de MO HealthNet; o
- que su especialista u otro proveedor de atención de la salud de quien actualmente usted recibe servicios ya no trabaje con Molina y se encuentre en otro plan de Atención Administrada de la Salud de MO HealthNet.

Molina no puede hacer que usted abandone su plan de Atención Administrada de la Salud de MO HealthNet debido a un problema de salud.

RETIRO DE LA INSCRIPCIÓN

Molina puede solicitar que se le retire su inscripción como afiliado. Se le puede retirar la inscripción de Molina si:

- Deja de ser elegible para MO HealthNet
- Permite que otra persona utilice su tarjeta de identificación
- Su comportamiento es poco cooperativo o abusivo
- Elige otro plan de Atención Administrada de la Salud de MO HealthNet durante periodos especiales de inscripción
- Continúa ignorando el plan de tratamiento de su PCP o no cumple con las reglas del plan de Atención Administrada de MO HealthNet
- Falta con frecuencia a las citas de su PCP o no llama para cambiar las citas
- Solicita un servicio de parto en casa

Usted tiene derecho a apelar una decisión de retiro de la inscripción.

PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD

Mejorando los servicios para los afiliados de Molina

A Molina le interesa que usted y su familia reciban una buena atención de la salud. Contamos con un Programa de Mejoramiento de la Calidad (QI) para medir nuestro rendimiento. Cada año, Molina establece metas para mejorar nuestros servicios. Una meta es ayudarle a recibir una mejor atención para usted y su familia. Evaluamos esto a través del envío de encuestas para que usted complete.

Para conocer más o solicitar una copia de nuestro Programa de Mejoramiento de la Calidad, llame a nuestro Departamento de servicios de atención para afiliados al 1-800-875-0679.

Encuestas de Satisfacción

CAHPS significa Evaluación del Consumidor sobre los Proveedores y Sistemas de Atención de la Salud. Esta encuesta hace preguntas acerca de la atención de su salud. Hace preguntas acerca de la atención que usted o su hijo reciben a través de Molina. Esto nos informa si usted está satisfecho con la atención y su proveedor de atención de la salud. También nos informa qué podemos mejorar.

Recibiendo una buena atención

También evaluamos la calidad de la atención que usted recibe a través de HEDIS, que significa Datos e Información sobre la Efectividad de la Atención de la Salud. Las calificaciones HEDIS nos informan si usted o su familia recibieron cuidados preventivos de salud.

Para conocer más o solicitar una copia de nuestro Programa de Mejoramiento de la Calidad, llame a Molina al 1-800-875-0679.

Servicios del proveedor

Su Proveedor de Atención Primaria (PCP)

PCP significa proveedor de atención primaria. Un PCP puede ser un enfermero matriculado o un doctor de obstetricia (OB), de práctica familiar, de una clínica, de medicina interna, de práctica general, o un pediatra. Su PCP es su proveedor de atención primaria quien debería proporcionarle y coordinar la mayoría o la totalidad de su atención. Programe una cita con su PCP una vez que esté afiliado a Molina. Debería visitar a su PCP para exámenes de rutina y problemas médicos.

Su PCP le ayuda a mantenerse saludable:

- Enseñándole cómo mantenerse saludable
- Proporcionando tratamiento antes de que los problemas de salud sean serios
- Manteniendo las inmunizaciones al día
- Proporcionando cuidados cuando usted está enfermo

Qué hacer cuando el consultorio de su proveedor esté cerrado

El número de teléfono de su PCP se encuentra en su tarjeta de identificación de Molina.

Si desea comunicarse con su PCP después del horario regular de oficina, llame al número para después de hora de su PCP. Si no puede comunicarse con su PCP, llame a la línea de Asesoramiento de enfermería las 24 horas al 1-888-275-8750 o TTY/TDD al 1-866-735-2929 (para personas con impedimentos auditivos).

Puede obtener una lista de los proveedores de Molina:

- Llamando al Departamento de servicios de atención para afiliados al 1-800-875-0679. Ellos le ayudarán a encontrar un proveedor o le enviarán una lista impresa con los proveedores.
- Visitando nuestro sitio web: www.molinahealthcare.com.

Elección y cambio de su Proveedor de Atención Primaria (PCP)

Usted debe elegir un PCP. De no hacerlo, nosotros elegiremos uno por usted. Su PCP administrará su atención de la salud. El PCP conoce la red de Molina y puede guiarlo hacia los especialistas en caso de que necesite alguno. Usted puede solicitar que un especialista sea su PCP si tiene una enfermedad crónica o una condición que lo incapacite. Desarrollaremos un plan para asegurarnos de que reciba la atención que necesita.

Usted tiene derecho a cambiar de PCP dentro de nuestro plan de Atención Administrada de la Salud de MO HealthNet. Puede cambiar su PCP dos (2) veces por año sin ningún motivo. Los niños bajo custodia del estado pueden cambiar de PCP tantas veces como sean necesarias. Para hacerlo, llámenos al 1-800-875-0679. Las solicitudes que usted realice tendrán vigencia inmediata.

Información adicional sobre elección y cambio de su Proveedor de Atención Primaria (PCP).

Si solicita que un especialista sea su PCP, el especialista debe acordar, por escrito, que lo acepta como un paciente de atención primaria y asumir las responsabilidades de un proveedor de atención primaria.

Obtener la atención médica que necesita

Su proveedor de atención primaria (PCP) puede ayudarle con la mayoría de sus necesidades de atención de la salud, incluyendo su chequeo anual de rutina. En ocasiones quizás deba consultar a un especialista, el cual ha recibido una capacitación especial. Si necesita ver a un especialista, su PCP se asegurará de que vea al correcto y puede obtenerle una cita más rápido. La atención médica de rutina no está cubierta fuera del área de servicio de Molina, a menos

que lo vea un proveedor participante de Molina. Antes de recibir servicios de un proveedor fuera de la red de Molina debe obtener autorización previa (aprobación). Si viaja fuera del área de servicio, Molina pagará únicamente la atención de emergencia. Presente su tarjeta de identificación de Molina y su tarjeta de identificación de MO HealthNet. En nuestro sitio web puede encontrar una lista completa de proveedores y hospitales participantes: www.molinahealthcare.com.

Cómo recibir atención médica

Llame a su Proveedor de Atención Primaria (PCP) cuando necesite atención de la salud. El número de teléfono de su PCP se encuentra en su tarjeta de Molina. Su PCP le ayudará a recibir la atención que necesita o lo derivará a un especialista.

Estos servicios no necesitan una derivación del PCP:

- Control de la natalidad o planificación familiar - puede acudir a nuestros proveedores o a un proveedor aprobado de MO HealthNet. Pagaremos por esta atención, incluso si el proveedor no se encuentra en Molina.
- Atención de la salud conductual - puede acudir a cualquiera de nuestros proveedores de salud conductual. Simplemente llame a este número gratuito 1-800-642-3694.
- Agencias de salud pública locales - los niños pueden acudir a las agencias de salud pública locales por vacunas. Los afiliados pueden acudir a las agencias de salud pública locales para evaluaciones y tratamiento de enfermedades de transmisión sexual y tuberculosis, evaluaciones de VIH/SIDA o por pruebas, evaluaciones y tratamiento de envenenamiento por plomo.
- Servicios de salud femenina - puede acudir a cualquiera de nuestros ginecólogos.
- Servicios odontológicos - puede acudir a cualquiera de nuestros proveedores odontológicos de la lista de proveedores odontológicos: 1-866-642-9512.
- Servicios de la visión - puede acudir a cualquiera de los proveedores de la visión de March Vision Care Group, Inc. Simplemente llame a este número gratuito: 1-888-493-4070.

Podría tener que pagar por los servicios que recibe si usted:

- Elige recibir servicios médicos que no se encuentran cubiertos por Atención Administrada de MO HealthNet.
- Acude a un proveedor que no es un proveedor de Molina sin aprobación previa.
- No posee aprobación previa para servicios que la requieren.

Estándares para las distancias de viajes

Molina tiene contrato con proveedores, hospitales, enfermeros especializados, proveedores de salud conductual, proveedores para el abuso de drogas, dentistas y servicios auxiliares de atención de la salud en tres áreas de servicio regionales. En caso de que usted no pueda acceder a un proveedor con contrato dentro de las 30 millas de su domicilio, llame a nuestro Departamento de servicios de atención para afiliados al 1-800-875-0679 para asistencia inmediata.

Citas de atención de la salud regulares

Sus proveedores de atención de la salud deben atenderlo dentro de los 30 días cuando usted llama para una cita de atención de la salud y odontológica regular. Llame al 1-800-875-0679 si necesita ayuda.

Las mujeres embarazadas pueden visitar a un proveedor de atención de la salud más rápidamente. En los primeros seis meses de embarazo, usted debe ser atendida dentro de los siete días de haberlo solicitado. En los últimos tres meses de su embarazo, usted debe ser atendida dentro de los tres días de haberlo solicitado.

No debería tener que esperar más de una hora desde la hora de su cita. Por ejemplo, si la hora de su cita es a las 2:00 p.m., deberían atenderle a más tardar a las 3:00 p.m. Quizás deba esperar más en caso de una emergencia. Llame a Molina al 1-800-875-0679 si tiene problemas o necesita ayuda para una cita. Es importante que siempre lleve con usted todas sus tarjetas del seguro de salud a las citas.

Cómo programar una cita con su PCP

Para programar una cita con su PCP:

- Llame a su PCP. El número de teléfono se encuentra en su tarjeta de identificación de Molina;
- Informe al consultorio qué clase de problema tiene;
- Infórmeles si necesita un chequeo;
- El consultorio le dará una fecha y hora para ver a su PCP;
- Asegúrese de ir a su cita. Si no puede ir, llame a su PCP al menos veinticuatro (24) horas antes de la cita para cancelarla. Luego, deberá llamar para programar una nueva cita; y

- Su PCP puede enviarlo a un centro de atención de urgencia o a una sala de emergencia si cree que necesita esta clase de atención.

Cómo recibir servicios de un especialista u hospital

En ocasiones, quizás deba ver a un especialista, el cual es un proveedor con una capacitación especial. Si necesita ver a un especialista, su PCP se asegurará de que consulte con el adecuado y podría conseguirle una cita más rápido.

Tiene que ver a su PCP si piensa que necesita atención hospitalaria que no sea de emergencia. Todos los servicios hospitalarios, excepto los de emergencia, deben estar aprobados y/o programados por su PCP o Molina, excepto que se especifique lo contrario en este manual.

Citas de atención de la salud de urgencia

En ocasiones, necesitará atención médica rápidamente, sin tratarse de una emergencia. Algunos ejemplos de atención de urgencia son:

- fiebre que no cesa;
- dolores de oído;
- sarpullido que no cesa;
- contractura o distensión muscular; o
- vómitos o diarrea que no cesan.

Para citas de atención de la salud de urgencia, deberá ser atendido dentro de los siguientes márgenes de tiempo:

- por enfermedades o lesiones serias, las citas estarán disponibles a toda hora;
- por asuntos como temperatura alta y vómitos o diarrea que no cesa, será atendido dentro de las 24 horas;
- por asuntos como un sarpullido, dolor o fiebre sin peligro de vida, su proveedor deberá atenderlo dentro de cinco días laborables o una semana, lo que suceda antes.

Su proveedor de atención de la salud lo atenderá si es posible. Su proveedor de atención de la salud lo enviará a otra persona si no le resulta posible atenderlo con dicha prontitud. Es importante que siempre lleve con usted todas sus tarjetas del seguro de salud a las citas.

SEGUNDA OPINIÓN Y TERCERA OPINIÓN

Es posible que desee una opinión de otro proveedor de atención de la salud. En tal caso, debe solicitar a su PCP o a Molina recibir una segunda opinión. Molina la pagará.

Puede recibir una opinión a través de un tercer proveedor, en caso de que su PCP y el proveedor de la segunda opinión no concuerden. Molina pagará la tercera opinión. Es importante que siempre lleve con usted todas sus tarjetas del seguro de salud a las citas.

Atención de la salud conductual

Molina cubrirá sus necesidades de salud conductual. No es necesaria una derivación del PCP para atención de la salud conductual. Puede acudir a cualquier proveedor de salud conductual en la lista de proveedores de Molina. Puede recibir cuatro visitas en un año sin nuestra aprobación. Asegúrese de visitar a un proveedor de salud mental de la red. La atención de la salud conductual incluye atención para personas que abusan de drogas, alcohol o que necesitan otros servicios de salud conductual. Para recibir servicios de salud conductual, llame al 1-800-642-3694.

Los niños que se encuentran en Cuidados Alternativos o que reciben Subsidio por adopción, reciben atención de la salud conductual a través de Pago por servicio de MO HealthNet utilizando proveedores aprobados de MO HealthNet. Estos niños reciben su atención de la salud física a través de Molina.

Citas de atención de la salud conductual

Las citas para atención de la salud conductual son iguales que las citas para atención de la salud regular y de urgencia.

Puede visitar a un proveedor de atención de la salud conductual de Molina cuatro veces por año sin aprobación. Luego de las cuatro visitas de atención de la salud conductual, Molina deberá dar su aprobación para más visitas. Llame al 1-800-642-3694. Es importante que siempre lleve con usted todas sus tarjetas del seguro de salud a las citas.

Citas odontológicas

Las citas para servicios odontológicos son iguales que las citas para atención de la salud regular y de urgencia.

Información odontológica adicional

Molina paga los cuidados preventivos y reconstructivos para niños menores de (21) y mujeres embarazadas. Los servicios odontológicos para mayores de 21 años relacionados con traumas en la boca, mandíbula, dientes y otros sitios contiguos como resultado de una lesión están cubiertos para los afiliados. Molina cubrirá los servicios odontológicos cuando la ausencia de tratamiento odontológico podría afectar negativamente una condición médica preexistente. Algunos procedimientos odontológicos pueden requerir de autorización previa por parte de su proveedor odontológico. Para un listado de los dentistas de Molina o para hacer arreglos para atención odontológica, llame al 1-866-642-9512.

Cuidado de los ojos

March Vision Care proporciona exámenes oculares de rutina y otros servicios de la visión. Llame a March Vision al 1-888-493-4070 para coordinar una cita de la visión o hacer preguntas acerca del cuidado de rutina de la visión.

Si recibe una factura

Molina pagará todos los servicios cubiertos de Atención Administrada de MO HealthNet. Usted no debería recibir una factura si el servicio que recibió es un beneficio cubierto por Atención Administrada de MO HealthNet. Si elige pagar por un servicio, debe acordar por escrito que será responsable del pago antes de recibir el servicio.

No tendrá que pagar por servicios de atención de la salud cubiertos incluso si:

- El Estado no paga su plan de Atención Administrada de salud de MO HealthNet.
- Su plan de Atención Administrada de la Salud de MO HealthNet no paga a su proveedor.
- La cuenta de su proveedor es superior a lo que pagará su plan de Atención Administrada de la Salud de MO HealthNet.
- Su plan de Atención Administrada de la Salud de MO HealthNet no puede pagar sus cuentas.

Podría tener que pagar por los servicios que recibe si usted:

- Elige recibir servicios médicos que no se encuentran cubiertos por la Atención Administrada de MO HealthNet.
- Acude a un proveedor que no es un proveedor de Molina sin aprobación previa.

¡Si recibe una factura, no espere! Llame a nuestro Departamento de servicios de atención para afiliados al 1-800-875-0679. Molina le asistirá con este asunto.

Cambios en los beneficios

Usted será notificado por correo dentro de los 30 días antes de cualquier cambio realizado a sus beneficios.

Nueva tecnología médica

Molina desea asegurarse de que nuestros afiliados reciban la mejor atención posible. Regularmente analizamos los procedimientos y la tecnología relacionados con la atención de la salud. Cuando tenemos conocimiento de algo nuevo, lo tomamos en cuenta. Tratamos de asegurarnos de que sea lo más adecuado para nuestros afiliados. Un comité de médicos analiza los nuevos tratamientos y nos informa al respecto. Molina decide luego si se trata de un servicio que nuestros afiliados pueden recibir. Si desea saber de qué manera Molina toma estas decisiones, llame a nuestro Departamento de servicios de atención para afiliados al 1-800-875-0679.

Servicios de emergencia y fuera del área

SERVICIOS MÉDICOS DE EMERGENCIA

Ante una emergencia, diríjase a la sala de emergencia más cercana incluso si no se encuentra dentro de la red de Molina o llame al 911. Cuando acuda a la sala de emergencia, un proveedor de atención de la salud evaluará si usted necesita atención de emergencia. Puede llamar al número al dorso de su tarjeta del plan de Atención Administrada de la Salud de MO HealthNet en cualquier momento del día o de la noche si tiene preguntas con respecto a acudir a la sala de emergencias. Llame a su PCP después de una visita a la sala de emergencias.

Una emergencia es cuando usted llama al 911 o acude a la sala de emergencia más cercana por asuntos como:

- dolor de pecho;
- accidente cerebrovascular;
- dificultad para respirar;
- quemaduras graves;
- cortaduras profundas/hemorragias severas; o
- herida de bala.

Si no está seguro acerca de la condición médica, busque ayuda de inmediato o llame al consultorio de su PCP por pedir asesoramiento. Solicite un número al que pueda llamar cuando la oficina esté cerrada. También puede llamar a la Línea de asesoramiento de enfermería de Molina al 1-888-275-8750.

Es mejor llamar o acudir al consultorio de su PCP para asuntos que no son de emergencia, como:

- dolores de oído;
- dolor de garganta;
- dolores de espalda;
- pequeñas cortaduras; o
- resfrío/gripe.

Debería llamar a su PCP para ser tratado por estos asuntos. Si acude a la sala de emergencia sin tratarse de una emergencia, es posible que tenga que pagar por la atención que reciba.

Servicios médicos de emergencia son aquellos artículos y servicios de atención de la salud suministrados, que se requieren para evaluar o estabilizar una situación repentina e imprevista o la ocurrencia o aparición de una condición médica o de salud conductual o abuso de sustancias manifestada a través de síntomas agudos de suficiente severidad (incluyendo dolor severo) de modo que la imposibilidad de proporcionar atención médica de inmediato podría preverse razonablemente por parte de una persona común prudente, con conocimiento general de salud y medicina, que resulten en:

- poner en serio peligro la salud física o conductual del paciente (o con respecto a una mujer embarazada, la salud de la mujer o su niño nonato); o
- serios impedimentos de las funciones corporales; o
- disfunción seria de cualquier órgano o parte del cuerpo; o
- lesiones serias a la persona o a otros debido a una emergencia por abuso de alcohol o drogas; o
- lesiones a la persona o daño corporal a otros; o
- con respecto a una mujer embarazada con contracciones:
 - o Si existe un tiempo no apropiado para un traslado seguro hacia otro hospital antes del parto; o
 - o Si el traslado presenta una amenaza para la salud o seguridad de la mujer o del nonato.

La siguiente es una lista de la Red de Proveedores Hospitalarios de Molina:

CONDADO DE ADAIR
**NORTHEAST REGIONAL
MEDICAL CENTER**
315 S OSTEOPATHY
KIRKSVILLE, MO 63501
660-785-1028

CONDADO DE ADAMS
BLESSING HOSPITAL
11TH & BROADWAY
QUINCY, IL 62301
217-223-8400 FAX 217-223-9552

CONDADO DE AUDRAIN
AUDRAIN MEDICAL CENTER
620 E MONROE ST.
MEXICO, MO 65265
573-582-5000

CONDADO DE BARRY
ST JOHNS - CASSVILLE
94 MAIN
CASSVILLE, MO 65625
417-847-6000

CONDADO DE BATES
**BATES COUNTY
MEMORIAL HOSPITAL**
615 W NURSERY ST.
BUTLER, MO 64730
660-200-7000

CONDADO DE BOONE
BOONE HOSPITAL CENTER
1600 E BROADWAY
COLUMBIA, MO 65201
573-815-8000 FAX 573-815-2638

COLUMBIA REGIONAL HOSPITAL
404 KEENE ST.
COLUMBIA, MO 65201
573-875-9000

UNIVERSITY HOSPITAL
ONE HOSPITAL DR.
COLUMBIA, MO 65212
573-882-7000

CONDADO DE CALLAWAY
**CALLAWAY COMMUNITY
HOSPITAL**
10 S HOSPITAL DR.
FULTON, MO 65251
573-642-3376 FAX 573-592-6679

CONDADO DE CAMDEN
LAKE REGIONAL HEALTH SYSTEM
54 HOSPITAL DR.
OSAGE BEACH, MO 65065
573-348-8045 FAX 573-348-8046

CONDADO DE CASS
RESEARCH BELTON HOSPITAL
17065 S 71 HWY
BELTON, MO 64012
816-348-1200

**CASS REGIONAL
MEDICAL CENTER**
2800 E ROCK HAVEN RD.
HARRISONVILLE MO, 64701
816-380-3474

CONDADO DE CEDAR
**CEDAR COUNTY
MEMORIAL HOSPITAL**
1401 S PARK ST.
EL DORADO SPRINGS, MO 64744
417-876-2511 FAX 417-876-3812

CONDADO DE CLINTON
**CAMERON REGIONAL
MEDICAL CENTER**
1600 E EVERGREEN ST.
CAMERON, MO 64429
816-632-2101 FAX 816-649-3242

CONDADO DE COLE
**CAPITAL REGION
MEDICAL CENTER**
1125 MADISON ST.
JEFFERSON CITY, MO 65101
573-632-5000 FAX 573-632-5880

**ST MARYS HEALTH CENTER -
JEFFERSON CITY**
100 ST MARYS MEDICAL PLZ
JEFFERSON CITY, MO 65101
573-761-7000

**CONDADO DE COOPER
COOPER COUNTY
MEMORIAL HOSPITAL**
17561 HWY B
BOONVILLE, MO 65233
660-882-7461 FAX 660-882-6093

**CONDADO DE CRAWFORD
MISSOURI BAPTIST HOSPITAL
OF SULLIVAN**
751 SAPPINGTON BRIDGE RD.
SULLIVAN, MO 63080
573-468-4186 FAX 573-468-2687

ST JOHNS MERCY HOSPITAL
901 E FIFTH ST.
WASHINGTON, MO 63090
636-239-8000

**CONDADO DE GASCONADE
HERMANN AREA
DISTRICT HOSPITAL**
509 W 18TH ST.
HERMANN, MO 65041
573-486-2191 FAX 573-486-2417

**CONDADO DE GENTRY
NORTHWEST MEDICAL CENTER**
705 N COLLEGE
ALBANY, MO 64402
660-726-3941 FAX 660-726-3647

**CONDADO DE GREENE
OZARKS COMMUNITY HOSPITAL**
2828 N NATIONAL
SPRINGFIELD, MO 65803
417-837-4000 FAX 417-875-4702

ST JOHNS HOSPITAL-SPRINGFIELD
1235 E CHEROKEE ST.
SPRINGFIELD, MO 65804
417-820-5454

**CONDADO DE GRUNDY
WRIGHT MEMORIAL HOSPITAL**
701 E 1ST ST.
TRENTON, MO 64683
660-359-5621 FAX 660-359-3541

**CONDADO DE IRON
IRON COUNTY HOSPITAL**
301 N HWY 21
PILOT KNOB, MO 63663
573-546-1260 FAX 573-546-1270

**CONDADO DE JACKSON
CENTERPOINT MEDICAL CENTER**
19600 E 39TH ST.
INDEPENDENCE, MO 64057
816-698-7000 FAX 678-459-3110

CHILDRENS MERCY HOSPITAL
2401 GILLHAM RD.
KANSAS CITY, MO 64108
816-234-3000 FAX 816-855-1993

CHILDREN'S MERCY NORTHLAND
501 N.W. BARRY RD.
KANSAS CITY, MO 64155
816-413-2500

RESEARCH MEDICAL CENTER
2316 E MEYER BLVD.
KANSAS CITY, MO 64132
816-276-7000 FAX 816-276-4419

TRUMAN MEDICAL CENTER
2301 HOLMES
KANSAS CITY, MO 64108
816-404-1000 FAX 816-421-7379

**TRUMAN MEDICAL
CENTER LAKEWOOD**
7900 LEE'S SUMMIT RD.
KANSAS CITY, MO 64139
816-404-7000 FAX 816-404-5381

LEES SUMMIT HOSPITAL
5309 NW MURRAY RD.
LEES SUMMIT, MO 64081
816-282-5000

CONDADO DE JASPER
MCCUNE-BROOKS
3125 DR RUSSEL SMITH WAY
CARTHAGE, MO 64836
417-358-8121 FAX 417-237-7240

**ST JOHNS REGIONAL
MEDICAL CENTER**
2727 MCCLELLAND BLVD.
JOPLIN, MO 64804
417-781-2727 FAX 417-625-2910

CONDADO DE JEFFERSON
JEFFERSON MEMORIAL HOSPITAL
1400 US HWY 61 S
FESTUS, MO 630284100
636-933-1000 FAX 636-933-1819

CONDADO DE JOHNSON (KANSAS)
CHILDRENS MERCY SOUTH
5808 W 110TH ST.
LEAWOOD, KS 66211
913-696-8000

DOCTORS HOSPITAL
4901 COLLEGE BLVD.
LEAWOOD, KS 66211
913-529-1801 FAX 913-754-2168

MENORAH MEDICAL CENTER
5721 W 119TH ST.
OVERLAND PARK, KS 66209
913-498-6000

**OVERLAND PARK REGIONAL
MEDICAL CENTER**
10500 QUIVIRA RD.
OVERLAND PARK, KS 66215
913-541-5000

**CONDADO DE JOHNSON
(MISSOURI)**
**WESTERN MISSOURI
MEDICAL CENTER**
403 BURKARTH RD.
WARRENSBURG, MO 64093
660-747-2500

CONDADO DE LACLEDE
ST JOHNS HOSPITAL - LEBANON
100 HOSPITAL DR.
LEBANON, MO 65536
417-533-6100 FAX 417-533-6021

CONDADO DE LAFAYETTE
**LAFAYETTE REGIONAL
HEALTH CENTER**
1500 STATE ST.
LEXINGTON, MO 64067
660-259-2203 FAX 660-259-6189

CONDADO DE LAWRENCE
ST JOHNS HOSPITAL - AURORA
500 PORTER AVE.
AURORA, MO 65605
417-678-2122 FAX 417-678-7863

CONDADO DE LEAVENWORTH
CUSHING MEMORIAL HOSPITAL
711 MARSHALL ST.
LEAVENWORTH, KS 66048
913-684-1100 FAX 913-684-1239

CONDADO DE LINCOLN
**LINCOLN COUNTY
MEDICAL CENTER**
1000 E CHERRY ST.
TROY, MO 63379
636-528-5431

CONDADO DE LINN
PERSHING MEMORIAL HOSPITAL
130 E LOCKLING AVE.
BROOKFIELD, MO 64628
660-258-2222 FAX 660-258-5668

CONDADO DE LIVINGSTON
HEDRICK MEDICAL CENTER
100 CENTRAL ST.
CHILLICOTHE, MO 64601
660-646-1480 FAX 660-646-3850

CONDADO DE MACON
**SAMARITAN
MEMORIAL HOSPITAL**
1205 N MISSOURI ST.
MACON, MO 63552
660-385-8700 FAX 660-385-8701

CONDADO DE MADISON
MADISON MEDICAL CENTER
611 W MAIN
FREDERICKTOWN, MO 63645
573-783-3341 FAX 573-783-1096

CONDADO DE MARION
HANNIBAL REGIONAL HOSPITAL
6000 HOSPITAL DR.
HANNIBAL, MO 63401
573-248-1300 FAX 573-248-5264

CONDADO DE PERRY
PERRY COUNTY
MEMORIAL HOSPITAL
434 N WEST ST.
PERRYVILLE, MO 63775
573-547-2536 FAX 573-517-0347

CONDADO DE PETTIS
BOTHWELL REGIONAL
HEALTH CENTER
601 E 14TH ST.
SEDALIA, MO 65301
660-826-8833 FAX 660-827-6784

CONDADO DE PHELPS
PHELPS COUNTY REGIONAL
MEDICAL CENTER
1000 W 10TH ST.
ROLLA, MO 65401
573-458-8899

CONDADO DE PIKE
PIKE COUNTY
MEMORIAL HOSPITAL
2305 W GEORGIA ST.
LOUISIANA, MO 63353
573-754-5531 FAX 573-754-5874

CONDADO DE POLK
CITIZENS MEMORIAL HOSPITAL
1500 N OAKLAND
BOLIVAR, MO 65613
417-326-6000

CONDADO DE RAY
RAY COUNTY
MEMORIAL HOSPITAL
904 WOLLARD BLVD.
RICHMOND, MO 64085
816-470-5432 FAX 816-470-8382

SAINT CHARLES
ST JOSEPH HOSPITAL WEST
100 MEDICAL PLAZA DR.
LAKE SAINT LOUIS, MO 63367
636-625-5200 FAX 636-625-5438

PROGRESS WEST
HEALTHCARE CENTER
2 PROGRESS POINT PKWY
O FALLON, MO 63368
636-344-1000 FAX 636-344-1041

ST JOSEPH HEALTH CENTER
300 FIRST CAPITOL DR.
SAINT CHARLES, MO 63301
636-947-5000

BARNES JEWISH ST
PETERS HOSPITAL
10 HOSPITAL DR.
SAINT PETERS, MO 63376
636-916-9000 FAX 636-916-9414

ST JOSEPH HEALTH
CENTER - WENTZVILLE
500 MEDICAL DR.
WENTZVILLE, MO 63385
636-327-1010 FAX 636-327-5413

CONDADO DE SAINT CLAIR
ELLETT MEMORIAL HOSPITAL
610 N OHIO ST.
APPLETON CITY, MO 64724
660-476-2111 660-476-5591

SAC OSAGE HOSPITAL
700 GEISLER DR.
OSCEOLA, MO 64776
417-646-8181 FAX 417-646-8379

CONDADO DE SAINT FRANCOIS
**MINERAL AREA REGIONAL
MEDICAL CENTER**
1212 WEBER RD.
FARMINGTON, MO 63640
573-756-4581 FAX 573-756-5834

PARKLAND HEALTH CENTER
1101 W LIBERTY ST.
FARMINGTON, MO 63640
573-756-6451 FAX 573-756-9472

CONDADO DE SAINT LOUIS
DEPAUL HEALTH CENTER
12303 DEPAUL DR.
BRIDGETON, MO 63044
314-344-6000 FAX 314-344-6840

**ST JOHNS MERCY
REHAB HOSPITAL**
14561 N OUTER 40 RD.
CHESTERFIELD, MO 63017
314-881-4000 FAX 314-881-4197

ST CLARE HEALTH CENTER
1015 BOWLES AVE.
FENTON, MO 63026
636-496-2000

NORTHWEST HEALTHCARE
1225 GRAHAM RD.
FLORISSANT, MO 63031
314-495-3600

**RANKEN JORDAN A PEDIATRIC
SPECIALITY HOSPITAL**
11365 DORSETT RD.
MARYLAND HEIGHTS, MO 63043
314-872-6400 FAX 314-872-6500

**BARNES JEWISH WEST
COUNTY HOSPITAL**
12634 OLIVE BLVD.
SAINT LOUIS, MO 63141
314-996-8000 FAX 314-996-8616

CHRISTIAN HOSPITAL NE/NW
11133 DUNN RD.
SAINT LOUIS, MO 63136
314-653-5000

DES PERES HOSPITAL
2345 DOUGHERTY FERRY RD.
SAINT LOUIS, MO 63122
314-966-9100

**MISSOURI BAPTIST
MEDICAL CENTER**
3015 N BALLAS RD.
SAINT LOUIS, MO 63131
314-996-5000 FAX 314-996-5090

ST ANTHONYS MEDICAL CENTER
10010 KENNERLY RD.
SAINT LOUIS, MO 63128
314-525-1200

ST JOHNS MERCY MEDICAL CENTER
615 S NEW BALLAS RD.
SAINT LOUIS, MO 63141
314-251-6000

ST MARYS HEALTH CENTER
6420 CLAYTON RD.
SAINT LOUIS, MO 63117
314-768-8000

**CONDADO DE LA CIUDAD DE
SAINT LOUIS**
BARNES JEWISH HOSPITAL
216 S KINGSHIGHWAY BLVD.
SAINT LOUIS, MO 63110
314-362-5000

**CARDINAL GLENNON
CHILDRENS HOSPITAL**
1465 S GRAND BLVD.
SAINT LOUIS MO, 63104
314-577-5600 FAX 314-577-5304

ST LOUIS CHILDRENS HOSPITAL
1 CHILDRENS PLACE
SAINT LOUIS, MO 63110
314-454-6000 FAX 314-454-2101

ST LOUIS UNIVERSITY HOSPITAL
3635 VISTA BLVD.
SAINT LOUIS, MO 63110
314-577-8000

I-70 COMMUNITY HOSPITAL
105 HOSPITAL DR.
SWEET SPRINGS, MO 65351
660-335-4700 FAX 660-335-7487

CONDADO DE SAINTE GENEVIEVE
STE GENEVIEVE COUNTY
MEMORIAL HOSPITAL
800 STE GENEVIEVE DR.
SAINTE GENEVIEVE, MO 63670
573-883-2751

CONDADO DE VERNON
NEVADA REGIONAL
MEDICAL CENTER
800 S ASH
NEVADA, MO 64772
417-667-3355 FAX 417-448-3848

CONDADO DE SALINE
JOHN FITZGIBBON
MEMORIAL HOSPITAL
2305 S 65 HWY
MARSHALL, MO 65340
660-886-7431 FAX 660-886-9001

CONDADO DE WASHINGTON
WASHINGTON COUNTY
MEMORIAL HOSPITAL
300 HEALTH WAY
POTOSI, MO 63664
573-438-5451

Autorización previa

Solamente los proveedores/establecimientos participantes pueden prestar servicios que requieren autorización previa. No se requiere autorización previa para los Centros de atención de urgencia y servicios de emergencia. En caso de una emergencia acuda a la sala de emergencia más cercana.

Emergencias en casa

Las emergencias leves pueden ocurrir en el hogar. Un botiquín de primeros auxilios puede ayudarle a usted y su familia cuando surgen emergencias leves. Un botiquín de primeros auxilios debe incluir:

| Drogas y medicamentos | Otros suministros |
|---|--|
| Peróxido de hidrógeno para limpiar heridas | Tijeras |
| Ungüentos antibióticos | Pinzas depilatorias |
| Gasas con Alcohol | Termómetro |
| Tabletas con y sin aspirina | Manual de primeros auxilios |
| Medicamentos para la diarrea | Pañuelos desechables |
| Crema para aliviar la comezón | Bolsa de frío instantáneo para distensiones |
| Vendajes | Almohadilla térmica |
| Vendas autoadhesivas: variedad de tamaños para cortaduras y heridas leves | Números telefónicos de emergencia |
| Gasas enrolladas | Almohadillas esterilizadas antiadherentes y cinta adhesiva |

Atención de la salud al estar lejos del hogar

- Si necesita atención de urgencia cuando se encuentra fuera del hogar, llame a su PCP o a Molina al 1-800-875-0679 por ayuda.
- En una emergencia, no necesita llamar primero a su PCP. Diríjase a la sala de emergencia más cercana o llame al 911.
- Llame a su PCP después de una visita a la sala de emergencias.
- Reciba su atención de seguimiento a través de su PCP.
- Los servicios de atención de la salud de rutina deben ser recibidos a través de su PCP una vez que usted regrese a su hogar.
- No se encuentran cubiertos todos los servicios fuera de los Estados Unidos y sus territorios.

Servicios cubiertos

SUS BENEFICIOS DE SALUD EN ATENCIÓN ADMINISTRADA DE MO HEALTHNET

Algunos beneficios están limitados en base a su grupo de elegibilidad o edad. Los beneficios que podrían estar limitados tienen un “*” a su lado. Algunos servicios necesitan aprobación previa antes de poder ser recibidos. Llame a Molina al 1-800-875-0679 para información acerca de sus beneficios de salud.

- Cuidado diurno para adultos*
- Ambulancia
- Centro quirúrgico ambulatorio, centro de maternidad
- Salud conductual y abuso de sustancias
- Pruebas de detección de cáncer
- Servicios odontológicos relacionados con traumas en la boca, mandíbula, dientes u otros sitios contiguos como resultado de una lesión. Servicios odontológicos cuando la ausencia de tratamiento odontológico podría afectar negativamente una condición médica preexistente
- Equipo médico duradero (DME)
- Servicios de emergencia médica, de salud conductual y de abuso de sustancias y servicios de post-estabilización
- Planificación familiar
- Servicios de salud en el hogar
- Hospicio, si usted se encuentra en sus últimos seis meses de vida
- Hospital, cuando se requiere que permanezca durante la noche
- Pruebas de laboratorio y radiografías
- Beneficios de maternidad, incluyendo enfermera partera certificada
- Servicios ópticos incluyen un examen integral o limitado de los ojos cada dos años en busca de error refractivo, servicios relacionados con traumas o tratamiento de enfermedades/condiciones médicas (incluyendo prótesis oculares), y un par de anteojos cada dos años (dentro de cualquier periodo de 24 meses)
- Hospital para paciente externo, cuando no se requiere que permanezca durante la noche
- Cuidado personal
- Podiatría, servicios médicos limitados para sus pies
- Servicios del Proveedor de Atención Primaria (PCP)

- Atención de especialistas
- Servicios relacionados con transplantes
- Transporte a las citas médicas*
- Puede recibir estos servicios de su plan de Atención Administrada de la Salud de MO HealthNet o una agencia de salud pública local:
 - prueba de detección, evaluación y tratamiento de enfermedades de transmisión sexual
 - prueba de detección y evaluación de VIH
 - prueba de detección, evaluación y tratamiento de tuberculosis
 - inmunizaciones (vacunas) para niños
 - prueba de detección, evaluación y tratamiento de envenenamiento por plomo

Más beneficios para niños y mujeres en una Categoría de MO HealthNet de Asistencia para mujeres embarazadas

Un niño es toda persona menor de veintiún (21) años de edad. Algunos servicios necesitan aprobación previa antes de poder ser recibidos. Para consultar, llame al 1-800-875-0679. Las mujeres deben encontrarse dentro de una categoría de asistencia de MO HealthNet para mujeres embarazadas a fin de recibir estos beneficios adicionales.

- Rehabilitación diaria comprensiva, servicios para ayudarle a recuperarse de una lesión seria de la cabeza
- Servicios dentales
- Educación diabética y capacitación para autoadministración
- Audífonos y servicios relacionados
- Podiatría, servicios médicos para sus pies
- Visión – los niños reciben todos los cuidados de la visión a través del plan de salud. Algunas mujeres embarazadas reciben los cuidados de la visión a través del plan de salud, que incluye un (1) examen integral o un (1) examen ocular limitado por año en busca de error refractivo, y un (1) par de anteojos por año.
- MO HealthNet tiene un programa especial para proporcionar a los niños servicios médicamente necesarios. El programa se llama Evaluación, diagnóstico y tratamiento temprano y periódico (EPSDT) o Niños y jóvenes saludables (HCY). Su Proveedor de Atención Primaria (PCP) puede brindar estos servicios de EPSDT/HCY a su hijo.

Algunos ejemplos de servicios de EPSDT/HCY incluyen:

- antecedentes médicos de su hijo
- un examen físico sin ropa
- análisis de sangre y/u orina
- inmunizaciones (vacunas)
- prueba de detección y evaluaciones de los niveles de plomo en la sangre
- comprobación del crecimiento y progreso del niño
- evaluaciones de la visión, de la audición y odontológicas
- atención odontológica y frenos cuando son necesarios por motivos de salud
- enfermeros privados en el hogar
- terapias especializadas como ser terapia física, ocupacional y del habla
- aparatos para ayudar a hablar a niños con impedimentos
- cuidado personal para ayudar a cuidar de un niño enfermo o incapacitado
- administración de la atención de la salud
- psicología/consejería
- educación para la salud
- salud mental y del desarrollo
- motoras finas/motoras gruesas

EPSDT/HCY (Evaluación, diagnóstico y tratamiento temprano y periódico/Niños y jóvenes saludables)

Una prueba de salud de EPSDT/HCY ayuda a que los niños permanezcan saludables o a detectar problemas que pueden requerir tratamiento médico. Su niño debe recibir chequeos regulares. Los niños entre 6 meses y 6 años de edad deben recibir un chequeo de envenenamiento por plomo. Puede utilizar el cuadro a continuación para registrar cuando su niño reciba una prueba de salud o una prueba de envenenamiento por plomo.

| <i>Historial de las pruebas de salud y evaluaciones de envenenamiento por plomo</i> | | |
|--|---|--|
| <i>Edad</i> | <i>Fecha de la prueba de salud</i> | <i>Fecha de la prueba de envenenamiento por plomo</i> |
| Recién nacido | | |
| Al mes | | |
| 2 a 3 meses | | |
| 4 a 5 meses | | |
| 6 a 8 meses | | |
| 9 a 11 meses | | |
| 12 a 14 meses | | Su hijo necesita que se tome el Nivel de plomo en la sangre a los 12 y 24 meses |
| 15 a 17 meses | | |
| 18 a 23 meses | | |
| 24 meses | | |
| 3 años | | Su hijo necesita que se tome el Nivel de plomo en la sangre todos los años hasta los 6 años si se encuentra en un área de alto riesgo |
| 4 años | | |
| 5 años | | |
| 6 a 7 años | | |
| 8 a 9 años | | |
| 10 a 11 años | | |
| 12 a 13 años | | Se recomienda tomar el Nivel de plomo en la sangre a mujeres en edad de embarazo |
| 14 a 15 años | | |
| 16 a 17 años | | |
| 18 a 19 años | | |
| 20 años | | |

En el cuadro siguiente se indican las evaluaciones importantes que necesita su hijo: tenga en cuenta que no se trata de todas las evaluaciones que su hijo puede necesitar. Consulte con el PCP de su hijo.

| <i>Edad</i> | <i>Evaluación</i> |
|--------------------|--|
| Nacimiento | Evaluación de PKU |
| 1 a 2 semanas | Evaluaciones de PKU y tiroides |
| 12 meses | Evaluación de tuberculosis, conteo sanguíneo, nivel de plomo en la sangre |
| 2 años | Evaluación del nivel de plomo en la sangre |
| 3 años | Evaluación del nivel de plomo en la sangre si se encuentra en un área de alto riesgo |
| 4 años | Evaluación del nivel de plomo en la sangre si se encuentra en un área de alto riesgo |
| 5 años | Evaluación del nivel de plomo en la sangre si se encuentra en un área de alto riesgo |
| 6 años | Evaluación del nivel de plomo en la sangre si se encuentra en un área de alto riesgo |

PROGRAMA DE INMUNIZACIONES (VACUNAS) PARA NIÑOS

Las inmunizaciones (vacunas) ayudan a prevenir enfermedades serias. Este registro le ayudará a mantener un control de las inmunizaciones de su niño. Si su niño no recibió sus vacunas en la edad indicada, todavía puede recibirlas. Consulte con su PCP con respecto a las inmunizaciones (vacunas) de su niño. Los niños deben tener sus inmunizaciones (vacunas) para ingresar a la escuela.

| <i>Registro de inmunizaciones</i> | | |
|-----------------------------------|---|--------------------|
| Edad | Vacuna (inmunización) | Fecha de recepción |
| Nacimiento | HepB* | |
| 2 meses | DTaP, Hib, Polio, PCV, RV, HepB | |
| 4 meses | DTaP, Hib, Polio, PCV, RV, HepB* | |
| 6 meses | HepB, DTaP, Hib, Polio, PCV, RV | |
| 12 meses | Hib, PCV, MMR, DTaP, Varicela, HepA | |
| 18 meses | HepA | |
| 4 - 6 años | DTaP, Polio, MMR, Varicela | |
| 11 a 12 años | Tdap, MCV, HPV (serie de 3 dosis-sólo para mujeres) | |
| 13 a 19 años Refuerzos | Tdap, MCV, HPV (serie de 3 dosis-sólo para mujeres) | |
| Todos los años | Antigripal (después de los 6 meses) | |

***Si se suministra la dosis de HepB al nacer, se puede omitir la de los 4 meses.**

Cool Cat Club para Niños del Dr. Cleo

Como un joven afiliado de Molina, formas parte del *Cool Cat Club* del Dr. Cleo. Este club es simplemente para ayudar a que los niños progresen en la escuela y para ofrecerles actividades de salud y otras actividades de seguridad.

El *Cool Cat Club* del Dr. Cleo reconoce a los afiliados por buenas calificaciones, asistencia *perfecta* y el mayor número de libros leídos en un año, y envía cartas para los cumpleaños con sorpresas especiales para el cumpleaños de niños y niñas.

Envíe por correo la libreta de calificaciones y registros de asistencia a:

Molina Healthcare
Attention: Dr. Cleo
12400 Olive Blvd., Suite 100
St. Louis, MO 63141

Si desea recibir más información sobre el *Cool Cat Club* para Niños del Dr. Cleo llame a nuestro Departamento de servicios de atención para afiliados al 1-800-875-0679.

Planificación familiar

Todos los afiliados del plan de Atención Administrada de la Salud de MO HealthNet pueden recibir servicios de planificación familiar independientemente de la edad. Estos servicios se mantendrán con carácter confidencial. Puede visitar a un proveedor de Molina o a un proveedor aprobado de Pago por servicio de MO HealthNet para recibir servicios de planificación familiar. No necesita solicitarlos a Molina primero. Molina pagará sus servicios de planificación familiar.

motherhood matterssm (La maternidad es importante)

Si está embarazada, Molina tiene un programa justo para usted y su bebé. Se llama motherhood matterssm. Usted y su bebé en gestación son importantes para nosotros. Queremos que tenga un embarazo saludable y un bebé saludable.

Molina cuenta con un enfermero administrador del caso especializado para trabajar con usted y sus proveedores de atención de la salud a fin de asegurar que usted y su bebé reciban la atención que necesitan. Todas las futuras madres de Molina, incluyendo las adolescentes y los embarazos de alto riesgo, recibirán información acerca de la importancia de la atención prenatal y los servicios de apoyo.

Podemos:

- ayudarle a encontrar un proveedor de atención de la salud para usted y su nuevo bebé
- ayudarle a coordinar visitas del proveedor de atención de la salud durante su embarazo y después del nacimiento de su bebé
- ayudarle con el transporte para las visitas a su proveedor de atención de la salud
- ayudarle a mantenerse saludable
- ayudarle con necesidades especiales mientras está embarazada
- ayudarle a encontrar servicios de consejería y clases sobre el parto y de crianza
- ayudarle a encontrar información para conseguir artículos para el bebé, alimentos, vivienda, vestimenta y brindarle información acerca de lo que debe prever durante el embarazo
- mantenernos en contacto con usted y su proveedor de atención de la salud

Es bueno que reciba cuidado prenatal temprano y regular y cumpla con todas sus visitas a su proveedor de atención de la salud incluso si éste no es su primer bebé. Llame a nuestro Departamento de servicios de atención para afiliados al 1-800-875-0679 si necesita ayuda.

Programa de servicios para mujeres, bebés y niños (WIC)

El Programa de servicios para mujeres, bebés y niños (WIC) ofrece a las mujeres embarazadas y niños pequeños alimentos y otros servicios. No necesita consultar a su PCP para recibir servicios de WIC. Solicite a su proveedor de atención de la salud una lista de los sitios WIC en su área. Si necesita ayuda para llegar a su cita de WIC, llame al 1-866-642-9305.

Visitas de enfermero para usted y su bebé

Usted y su Proveedor de Atención Primaria (PCP) pueden acordar que usted regrese al hogar más temprano después de tener a su bebé. De hacerlo, es posible que tenga dos visitas de enfermero en su hogar. Es posible que reciba visitas de enfermero para atención de la salud en el hogar si se marcha del hospital en menos de 48 horas después de haber tenido a su bebé o menos de 96 horas después de una cesárea. La primera visita de enfermero será dentro de los dos días de haberse marchado del hospital. La segunda visita de enfermero será dentro de las dos semanas de haberse marchado del hospital. Es posible que reciba más visitas de enfermero en caso de necesitarlas.

Durante la visita en el hogar el enfermero:

- controlará su salud y la de su bebé;
- conversará con usted sobre cómo serán las cosas;
- responderá sus preguntas;
- le enseñará cómo hacer cosas tales como amamantar; y
- realizará pruebas de laboratorio en caso de que su PCP las ordene.

Prueba de detección de plomo para niños y mujeres embarazadas

Su niño puede encontrarse en riesgo de envenenamiento por plomo si:

- Vive o visita un hogar construido antes de 1978.
- Alguien en su hogar trabaja como:
 - plomero;
 - mecánico de automóviles;
 - pintor;
 - trabajador siderúrgico;
 - fabricante de baterías;
 - asistente de gasolinera; o bien
 - otros empleos donde haya plomo.
- Existen otras maneras por las cuales su hijo puede envenenarse.
Llame al 1-800-875-0679 si tiene preguntas acerca del envenenamiento por plomo.

Los niveles altos de plomo pueden causar lesión cerebral o incluso la muerte. El plomo en los niños es una preocupación de salud común. Se debe evaluar a los niños por plomo.

- Las leyes del estado de Missouri establecen que los niños deben ser evaluados anualmente en caso de que el niño tenga entre seis meses y seis años y viva en un área de alto riesgo;
- Cuando el niño tiene un año de edad y nuevamente a los dos años;
- Cuando el niño tiene entre seis meses y seis años y pudo haber estado expuesto al plomo; y
- Si el niño tiene menos de seis años de edad y jamás fue evaluado por plomo.

Una prueba de plomo consta de dos partes. Primero, el Proveedor de Atención Primaria (PCP) hará unas preguntas para verificar si el niño pudo haber estado expuesto al plomo. Luego el PCP puede tomar una muestra de sangre de su niño para verificar si hay rastros de plomo. Esto se llama evaluación del nivel de plomo en la sangre. Se debe realizar una evaluación del nivel de plomo en la sangre en los niños de un año de edad y nuevamente a los dos años de edad. Los niños con altos niveles de plomo en la sangre deben acudir a servicios de seguimiento por envenenamiento por plomo.

Altos niveles de plomo en una mujer embarazada pueden dañar al niño nonato. Si está embarazada, consulte con su PCP u obstetra para conocer si ha estado expuesta al plomo.

Primeros Pasos

Molina puede ayudarle a que su familia reciba servicios del Programa Primeros Pasos. Primeros Pasos es el sistema de Intervención Temprana de Missouri para infantes y niños, desde el nacimiento hasta los 3 años, que tienen retrasos al desarrollo o condiciones diagnosticadas relacionadas con discapacidades del desarrollo, incluyendo:

- Un retraso al desarrollo del 50% o más o
- Un diagnóstico de una condición médica que cause retraso al desarrollo.

Los niños son elegibles para Primeros Pasos en caso de que tengan un retraso al desarrollo significativo en una o más de las siguientes áreas:

- cognición (aprendizaje);
- comunicación (habla);
- adaptativa (independencia);
- física (caminar); o
- socio-emocional (comportamientos).

Los niños son derivados a Primeros Pasos a través de:

- Médicos
- Hospitales, incluyendo los establecimientos de cuidado prenatal y postnatal
- Padres
- Programas de cuidado de niños
- Agencias locales de educación (incluyendo distritos escolares y Padres como maestros)
- Establecimientos de salud pública
- Otras agencias de servicio social
- Otros proveedores de atención de la salud

Se realiza una evaluación para establecer la elegibilidad y determinar las necesidades del niño. La evaluación:

- Se brinda sin cargo para la familia y
- La programa la oficina regional del Sistema de Punto de Ingreso (SPOE) en el cual viven la familia y el menor.

Una vez que se determina la elegibilidad del niño, el equipo del Plan de Servicio Familiar Individualizado (IFSP) determina los servicios. Molina puede derivarle a Primeros Pasos. Primeros Pasos y Molina trabajaran juntos para coordinar la atención de su niño.

Necesidades especiales de atención de la salud

Si usted tiene una necesidad especial de atención de la salud, llame a Molina al 1-800-875-0679. Molina trabajará con usted para asegurarse de que reciba la atención que necesita. Si tiene una enfermedad crónica y está visitando a un especialista para la atención de su salud, puede solicitarle a Molina que un especialista sea su PCP.

Transporte médico que no sea de emergencia (NEMT)

NEMT significa Transporte médico que no sea de emergencia. El NEMT puede utilizarse cuando no tiene manera de llegar a su cita de atención de la salud sin cargo. Podemos utilizar boletos de transporte público o de autobús, furgones, taxis o incluso una ambulancia, si es necesario para que llegue a su cita de atención de la salud. Molina le brindará un transporte que supla sus necesidades. No tiene que elegir el tipo de vehículo o la compañía que lo transportará. Puede recibir ayuda para los costos de combustible si tiene un amigo o un vecino que pueda transportarlo. Esto debe ser aprobado antes de su cita.

¿Quién puede recibir servicios de NEMT?

- Usted debe estar afiliado a Molina el día de su cita.
- Algunas personas no reciben NEMT como parte de sus beneficios. Para verificarlo, llame al Departamento de servicios de atención para afiliados al 1-800-875-0679.
- Sólo pagaremos por un niño y un padre o tutor y/o un asistente en caso de que su niño sea menor de 21 años y tenga que permanecer durante la noche fuera del hogar o necesite que alguien lo acompañe. No pagaremos por otros niños o adultos.
- Su cita médica requiere una estadía durante la noche, y
- Los servicios voluntarios, comunitarios y auxiliares no están disponibles sin costo para usted.

¿A qué servicios de atención de la salud puede transportarme el NEMT?

- La cita es con un proveedor de atención de la salud que pertenezca a Molina o que reciba Pago por servicio de MO HealthNet.
- La cita es para un servicio cubierto por Molina o Pago por servicio de MO HealthNet.
- La cita es con un proveedor de atención de la salud cercano a su domicilio. Si el proveedor se encuentra lejos, es posible que tenga que explicar el motivo y obtener una nota de su PCP. Hay reglas sobre las distancias que usted puede viajar para la cita de atención de la salud y para recibir transporte.
- Algunos servicios ya incluyen el NEMT. No le brindaremos transporte para esos servicios. Por ejemplo: Servicios de Tratamiento y Rehabilitación Comprensivos por Abuso de Sustancias (CSTAR); servicios de hospicio; servicios de exención por discapacidad en el desarrollo (DD); determinados servicios de Rehabilitación Psiquiátrica Comunitaria (CPR); servicios de atención de la salud durante el día para adultos; y servicios proporcionados en su hogar. Los distritos escolares deben proporcionar transporte para los servicios del Plan de Educación Individual (IEP) del niño y los servicios médicos del IEP relacionados.
- El programa NEMT puede transportarlo hacia el proveedor de equipo médico duradero (DME) sólo si el proveedor de DME no puede enviar por correo o entregarle el equipo directamente a usted.

¿Cómo uso el programa NEMT?

Debe llamar al menos tres (3) días hábiles antes del día de la cita o podría no recibir NEMT. Es posible que obtenga transporte más rápidamente si su proveedor de atención de la salud le brinda una cita de atención de urgencia. Puede llamar a este número 1-866-642-9305. Si tiene una emergencia, llame al 911, o a su número local para emergencias.

Transporte de emergencia

Llame al 911 o al servicio de ambulancia más próximo.

Beneficios farmacológicos

Todos los beneficios farmacológicos están cubiertos por Pago por servicio de MO HealthNet. Para más información, llame al 1-800-392-2161 o visite el sitio web de MO HealthNet en www.dss.mo.gov/mhk.

Tarifas de suministro de farmacia

Tarifas de suministro de farmacia - los niños menores de 19 años no tienen que pagar una tarifa de suministro de farmacia. Los afiliados mayores de diecinueve (19) años pagan una tarifa de suministro de farmacia por cada medicamento que reciban. Esta tarifa es de \$0.50 y hasta \$2.00 por cada medicamento. La cantidad de este medicamento se basa en el costo del medicamento. Nunca debe pagar una tarifa superior a los \$2.00 por cada medicamento. Recuerde, si recibe más de un medicamento al mismo tiempo, pagará dichas tarifas por cada medicamento que reciba.

No pagará una tarifa de suministro cuando el medicamento sea por una razón relacionada con una emergencia, planificación familiar, niño adoptivo, servicios de EPSDT/HCY o embarazo.

Para consultar qué debe pagar llame a los Servicios de Participantes de la División de MO HealthNet, al 1-800-392-2161.

Usted podrá recibir sus recetas incluso si no puede pagar. Aún seguirá adeudando la tarifa y la pagará como lo hace con las demás cuentas.

SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN DEL CASO

Molina brindará servicios de administración del caso para afiliados que están:

- embarazadas
- niños menores de 6 años de edad con niveles de plomo altos en sangre

Dentro de los treinta (30) días de la inscripción, Molina realizará una evaluación de la administración del caso para los afiliados nuevos con las siguientes condiciones:

- Cáncer
- Enfermedad cardíaca
- Dolor crónico
- Hepatitis C

- VIH/SIDA
- Niños con necesidades de atención de la salud especiales incluyendo Trastorno del espectro autista
- Anemia de células falciformes
- Trastornos de ansiedad; y
- Trastorno generalizado del desarrollo

Usted puede solicitar una evaluación para recibir servicios de administración del caso en cualquier momento.

Servicios para el control de enfermedades

Los programas para control de enfermedades de Molina están diseñados para ayudar a los afiliados a controlar su enfermedad o síndrome. Creemos en la prevención y el mantenimiento. Contamos con enfermeros que le extenderán una mano para ayudarle a adoptar conductas para mejorar su salud.

Comuníquese con el Departamento de servicios de atención para afiliados si desea conocer más acerca de cómo hablar con un administrador del caso al 1-800-875-0679. Ofrecemos los siguientes Programas para el Control de Enfermedades:

- Asma (*breathe with easesm* - Respire sin problemas)
- Diabetes
- Depresión seria
- Plomo
- Enfermedad cardiovascular de adultos
- Enfermedad pulmonar crónica obstructiva
- Obesidad

Necesidad de asistencia médica

Necesidad de asistencia médica significa servicios, equipo o suministros necesarios para el diagnóstico, atención o tratamiento de su condición de salud física o conductual según lo determine el Director Médico de conformidad con las prácticas médicas y estándares aceptados al momento del tratamiento.

Necesidad de asistencia médica no incluye en ningún caso nada de lo siguiente:

- Servicios prestados por un profesional de la salud que no requieren las habilidades técnicas de dicho proveedor; o
- Servicios, equipo y suministros proporcionados principalmente para confort o conveniencia personal del afiliado, de cualquier persona que atiende al afiliado, o de cualquier persona que forma parte de la familia del afiliado

- La parte del costo de un servicio, equipo o suministro que exceda la de cualquier otro servicio, equipo o suministro que habría sido suficiente para diagnosticar o tratar de manera segura y adecuada la condición de salud física o conductual del afiliado, excepto cuando es suministrada o proporcionada en base a la derivación de un Proveedor de Atención Primaria o autorizada por Molina, de conformidad con los procedimientos de Molina.

Un servicio será considerado médicamente necesario si:

- previene, diagnostica o trata una lesión de salud física o conductual
- es necesario para que el afiliado alcance el crecimiento y desarrollo conforme a la edad
- minimiza el avance de una discapacidad
- es necesario para que el afiliado logre, mantenga o recobre la capacidad funcional

Un servicio no será considerado razonable y médicamente necesario si puede ser omitido sin afectar negativamente la condición del afiliado o la calidad de la atención médica prestada.

Los servicios de salud conductual se proporcionarán de conformidad con un proceso de evaluación de la salud conductual que determine con precisión la condición clínica del afiliado y los estándares aceptables de práctica para dichas condiciones clínicas. El proceso de evaluación de la salud conductual incluirá distintos criterios para niños y adolescentes.

El plan de salud proporcionará a los niños (desde el nacimiento hasta los 20 años) servicios médicos que sean necesarios para tratar o mejorar defectos, la salud física o conductual, o condiciones identificadas por la prueba de detección HCY/EPST. Los servicios deberán ser de cantidad, duración y alcance suficientes para cumplir razonablemente su propósito y estarán limitados solamente por la necesidad de asistencia médica.

Proceso de utilización

El proceso de utilización es la revisión de los servicios y atención proporcionados. Esta información ayuda a Molina a determinar si se está brindando el tipo correcto de atención y si la atención brindada es útil para la salud del afiliado. También nos brinda información para decidir si contamos con los proveedores más aptos para ocuparse de nuestros afiliados.

El proceso comienza cuando los proveedores llaman para solicitar aprobación para servicios de atención que requieren de autorización previa. La atención se revisa según los estándares médicos.

El personal de enfermería de Molina trabaja de cerca con su PCP para proporcionar las opciones disponibles a fin de completar el tratamiento de su caso. Los enfermeros también trabajan con FSD, trabajadores sociales y demás personal de enfermería o terapia para asegurarse de que el plan de su PCP se esté llevando a cabo.

Puede comunicarse con el personal de la Gerencia de Utilización (UM) de Molina sobre asuntos o preguntas relacionados con UM al 1-800-875-0679.

ATENCIÓN DE POST-ESTABILIZACIÓN

Los servicios de atención post-estabilización implican servicios cubiertos relacionados con una condición médica de emergencia, que son proporcionados después de que un afiliado está estable a fin de mantener las condiciones de estabilización o para mejorar o resolver la condición de un afiliado.

SERVICIOS DE ATENCIÓN DE POST-ESTABILIZACIÓN

La atención de post-estabilización se brinda después de una emergencia médica. El objetivo de esta atención es mantener, mejorar y resolver la condición del afiliado después de la emergencia.

Molina pagará la atención de post-estabilización que:

- Se reciba dentro o fuera de nuestra red previamente aprobada por el proveedor de Molina o su representante
- Se reciba dentro o fuera de nuestra red y que no fue pre-aprobada por Molina, pero que se proporcionó para mantener la condición del afiliado dentro de los treinta (30) minutos de una solicitud a Molina para la pre-aprobación de mayores servicios de atención de post-estabilización.
- Se reciba dentro o fuera de nuestra red y que no fue pre-aprobada por un proveedor o representante de Molina pero que se proporcionó para mantener, mejorar o resolver la condición del afiliado si:
 - Molina no responde a una solicitud de pre-aprobación dentro de los treinta (30) minutos;
 - Molina no puede ser contactada;
 - El representante de Molina y el proveedor responsable no pueden llegar a un acuerdo acerca de la atención proporcionada al afiliado

y si un proveedor de Molina no está disponible para conversar sobre su atención. Si sucede esto, Molina le brindará al proveedor la posibilidad de conversar sobre la atención con un proveedor de Molina. El proveedor responsable puede continuar con la atención hasta que un proveedor de Molina sea contactado. Pero si un proveedor de Molina puede tratar al afiliado en el hospital, él se encargará de la atención del afiliado.

Molina no le cobrará al afiliado más por esta atención de la que le hubiera cobrado si recibía los servicios a través de un proveedor de Molina. Molina llegará a un acuerdo con los proveedores fuera de la red para el pago y los plazos para atención de post-estabilización.

Molina no paga la post-estabilización que no fue pre-aprobada cuando:

- Un proveedor de Molina puede tratar al afiliado en el hospital y se encarga de la atención del afiliado.
- Un proveedor de Molina se encarga de la atención del afiliado a través de una transferencia
- Un representante de Molina y el proveedor responsable llegan a un acuerdo acerca de la atención del afiliado; o
- El afiliado es transferido.

Proceso de autorización

Molina posee un proceso de autorización para verificar la elegibilidad del afiliado, el acceso al proveedor y los beneficios de la cobertura.

La atención médica que se considera de rutina y que no es una emergencia debe ser ordenada por su Proveedor de Atención Primaria (PCP) de Molina. La aprobación de los servicios debe solicitarse antes de que se brinde la atención. El proveedor o el hospital debe comunicarse con Molina antes de la fecha programada para la cita o procedimiento.

- La aprobación de los servicios o de la atención se basa en la necesidad y beneficios médicos.
- La aprobación de los servicios también considera si la atención es o no proporcionada por un proveedor de Molina. Los proveedores no participantes deben ser evaluados para su aprobación por parte del Director Médico de Molina antes de los servicios.
- Molina pagará los servicios aprobados siempre que el afiliado que reciba los servicios CONTINÚE ESTANDO AFILIADO A MOLINA EN LA FECHA EN QUE SE HAYA BRINDADO LA ATENCIÓN. Esto es importante porque se puede brindar aprobación para atención que se

efectúe en el futuro. Si usted o si familia pierden la elegibilidad, Molina no pagará la cuenta.

- Los afiliados de Molina pueden recibir servicios de un proveedor fuera de la red cuando Molina no tenga un proveedor de la red con la capacitación y experiencia apropiadas para suplir una necesidad particular de atención de la salud de un afiliado. Para obtener dicha derivación solicite que su Proveedor de Atención Primaria (PCP) llame a Molina al: 1-800-875-0679.
- Los afiliados de Molina con una condición que requiera atención continua a través de un especialista no necesitan una derivación de un especialista de la red. El afiliado o el PCP pueden solicitar una derivación permanente a un especialista fuera de la red. Para obtener una derivación permanente, llame a Molina al 1-800-875-0679.
- Los afiliados de Molina Healthcare con una condición que requiera atención continua y/o una condición o enfermedades con riesgo de vida, que requieran atención médica especializada durante un periodo prolongado pueden obtener una derivación permanente para atención con un especialista y/o un centro de atención especializada. Una solicitud de especialista o centro de atención especializada para evaluar y tratar al afiliado tiene por objeto ser una derivación permanente para un caso de atención necesaria para tratar la condición o enfermedad. Para obtener una derivación permanente a un especialista, llame a Molina al 1-800-875-0679.

Servicios que requieren autorización previa:

- Servicios brindados por todos los proveedores no participantes
- Tratamiento por dependencia alcohólica o química (después de cuatro visitas)- derivación a proveedor de salud conductual si es elegible
- Salud conductual (después de cuatro visitas) – derivación a proveedor de salud conductual si es elegible
- Dispositivos C-PAP y Bi-PAP
- Servicios comprensivos diurnos de rehabilitación
- Cirugías odontológicas y ortodoncia
- Educación para autoadministración diabética para afiliadas no embarazadas mayores de 21 años de edad
- Diálisis
- Equipo médico duradero (DME) y suministros médicos: Si el reembolso por artículo es mayor a \$300; todos los artículos en alquiler para compra
- Servicios/procedimientos experimentales/de investigación/cosméticos
- Fórmula y suplementos nutricionales

- Pruebas genéticas, consejería y análisis cromosómico
- Dispositivos auditivos/Dispositivos para mejoramiento de la audición
- Atención de la salud en el hogar, infusión en el hogar, cuidados de hospicio
- Imágenes – TC, IRM, SPECT, TEP y otra exploración nuclear
- Hospitalización para pacientes internos/Cirugías (incluyendo hospicio, rehabilitación aguda y establecimiento de enfermería especializada)
- Pruebas neuropsicológicas
- Ambulancia que no sea de emergencia
- Observación incluyendo observaciones de obstetricia menores a 6 horas
- Atención prenatal de obstetricia
- Dispositivos ortóticos y protésicos: Si es mayor de \$300, reembolso por artículo
- Procedimientos en Hospitales para pacientes externos y Centros Quirúrgicos Ambulatorios (ASC)
- Terapia de oxígeno
- Procedimientos para el tratamiento del dolor
- Terapia física/ocupacional/habla/visión
- Estudios del sueño
- Procedimientos fuera de la lista

Tenga en cuenta: Lo siguiente no requiere autorización:

- Procedimientos endoscópicos, cateterismo cardiaco no intervencionista y esterilización (debe presentarse un Formulario de consentimiento de esterilización de MO HealthNet con el reclamo)

Servicios No cubiertos

Servicios no cubiertos por MO HealthNet

Los siguientes servicios no están cubiertos por MO HealthNet:

- Abortos (optativos) y servicios relacionados. Los abortos y servicios relacionados están cubiertos cuando son médicamente necesarios para salvar la vida de la madre o si quedó embarazada como resultado de violación o incesto.
- Servicios para tratamiento de infertilidad.
- Drogas, procedimientos o equipo experimental/de investigación; y
- Cirugía cosmética (optativa).

Si tiene preguntas acerca de estos servicios de atención de la salud, llame al Departamento de Servicios de atención para afiliados al 1-800-875-0679.

Atención que recibe al utilizar la Tarjeta roja o la Tarjeta blanca de MO HealthNet

Puede recibir determinada atención de la salud que no se encuentra cubierta por Molina. Estos servicios están cubiertos por Pago por servicio de MO HealthNet utilizando proveedores aprobados de MO HealthNet. Molina puede ayudarle a encontrar un proveedor aprobado de MO HealthNet para dicha atención. Informe a su Proveedor de Atención Primaria (PCP) acerca de la atención que reciba. Esto le ayuda a su PCP a poder ocuparse de usted. La atención puede incluir lo siguiente:

- Farmacia
- Servicios de terapia para niños en un Plan de Educación Individual (IEP) escolar o Plan de Servicio Familiar Individualizado (IFSP). Los padres, la escuela o el Departamento de Salud Mental pueden iniciar un IEP o IFSP.
- Visitas de un trabajador social para verificar si hay plomo en su hogar.
- Transplantes de médula ósea y de órganos.
- Exámenes SAFE/CARE para niños abusados.
- Los niños que se encuentran en Cuidados Alternativos o que reciben Subsidio por adopción reciben atención de la salud conductual a través de Pago por servicio de MO HealthNet utilizando proveedores aprobados de MO HealthNet. Estos niños reciben su atención de la salud física a través de Molina
- Rehabilitación Psiquiátrica Comunitaria es un programa especial administrado por el Departamento de Salud Mental de Missouri para las personas con enfermedades mentales serias o con trastornos emocionales serios.
- Tratamiento por consumo de drogas o alcohol de un proveedor de Tratamiento y Rehabilitación Comprensivos por Abuso de Sustancias (CSTAR). Llame al Departamento de servicios de atención para afiliados de Molina al 1-800-875-0679 para una lista de proveedores de CSTAR.
- Administración del caso específica para servicios de salud conductual.
- Aborto - (terminación del embarazo originado por violación, incesto o cuando es necesario para salvar la vida de la madre).

Quejas y apelaciones

Es posible que no siempre esté satisfecho con Molina. Deseamos oír sus comentarios. Molina tiene personal que puede ayudarlo. Molina **no puede quitarle sus beneficios por presentar una queja, apelación o solicitar una Audiencia estatal justa.**

Existen dos (2) maneras de informarle a Molina un problema:

QUEJA o APELACIÓN

Una queja es una manera de demostrar su insatisfacción con respecto a un asunto como:

- La calidad de atención médica que recibió;
- La manera en que fue tratado por un proveedor; o
- Un desacuerdo que usted pueda tener con alguna política del plan de Atención Administrada de la Salud de MO HealthNet.

Una apelación es una manera de solicitar una revisión cuando su plan de Atención Administrada de la Salud de MO HealthNet:

Interviene para:

- Denegar o brindar una aprobación limitada de un servicio solicitado;
- Denegar, reducir, suspender o terminar un servicio ya aprobado; o
- Denegar el pago por un servicio;

O no cumple con:

- Actuar dentro de los plazos requeridos para obtener un servicio;
- Tomar una decisión con respecto a la queja dentro de los treinta (30) días de la recepción de la solicitud;
- Tomar una decisión acelerada dentro de los tres (3) días de la recepción de la solicitud;
- Tomar una decisión sobre una apelación dentro de los treinta (30) días de la recepción de la solicitud.

Molina debe brindarle un Aviso de Acción por escrito en caso de que ocurra alguna de estas acciones. El Aviso de Acción le informará lo que hicimos y por qué y le brindará sus derechos de solicitar una apelación o una Audiencia estatal justa.

USTED POSEE DETERMINADOS DERECHOS ESPECIALES AL PRESENTAR UNA QUEJA O APELACIÓN:

1. Un profesional clínico calificado revisará las quejas o apelaciones médicas.
2. Si usted no habla o no entiende el inglés, llame al 1-800-875-0679 para obtener ayuda de parte de alguien que hable su idioma.
3. Puede pedirle a cualquier persona, como ser un miembro de la familia, un ministro, un amigo o un abogado que le ayuden a presentar una queja o una apelación.
4. Si su salud física o conductual se encuentra en peligro, se realizará una revisión dentro de los 3 días laborables o antes. Este proceso es conocido como revisión acelerada. Llame a Molina e infórmele si piensa que necesita una revisión acelerada.
5. Molina puede demorar hasta 14 días más en decidir si usted solicita el cambio de fecha o si nosotros pensamos que es lo más conveniente para usted. En caso de que Molina cambie la fecha, le informaremos por escrito la razón de la demora.
6. Si estaba recibiendo atención médica y su plan de Atención Administrada de la Salud de MO HealthNet reduce, suspende o termina el servicio, usted podrá apelar. A fin de que no se detenga la atención médica mientras apela la decisión, deberá apelar dentro de los 10 días a partir de la fecha de envío del aviso de acción e informarnos que no suspendamos el servicio durante su apelación. Si su apelación no prospera, es posible que tenga que pagar la atención médica que recibió durante este tiempo.
7. Puede solicitar la inscripción en otro plan de Atención Administrada de la Salud de MO HealthNet en caso de que no se resuelva el asunto.

CÓMO PRESENTAR UNA QUEJA O APELACIÓN O SOLICITAR UNA AUDIENCIA ESTATAL JUSTA:

1. QUEJA - Puede presentar una queja telefónicamente, personalmente o por escrito. Llame a Molina al 1-800-875-0679 para presentar una queja.
 - Molina le responderá por escrito dentro de los 10 días y le informará que hemos recibido su queja.
 - Molina debe dar aviso por escrito acerca de la decisión dentro de los 30 días.
2. APELACIÓN - Puede presentar una apelación oralmente o por escrito a Molina. A menos que necesite una revisión acelerada, deberá completar una solicitud por escrito incluso si hizo su presentación oralmente.
 - Debe apelar dentro de los 90 días de la fecha de nuestro Aviso de Acción.
 - Para ayuda sobre cómo presentar una apelación, llame a Molina al 1-800-875-0679.
 - Envíe su apelación por escrito a: Molina Healthcare of Missouri Grievance and Appeals Unit, 12400 Olive Blvd., Suite 100 St. Louis MO. 63141
 - Molina le responderá por escrito dentro de los 10 días y le informará que hemos recibido su apelación.
 - Molina debe notificar por escrito la decisión dentro de los 30 días a menos que se trate de una revisión acelerada.
3. AUDIENCIA ESTATAL JUSTA – Usted tiene derecho a solicitar una Audiencia estatal justa cuando su plan de Atención Administrada de salud de MO HealthNet tome una acción o cuando la decisión sobre su apelación no resulte favorable. Puede solicitar una Audiencia estatal justa oralmente o por escrito. A menos que necesite una revisión acelerada, deberá completar una solicitud por escrito incluso si hizo su solicitud oralmente.
 - Debe solicitar una Audiencia estatal justa dentro de los 90 días a partir de la fecha del Aviso de Acción por escrito o la Carta de Decisión de la Apelación del plan de Atención Administrada de la Salud de MO HealthNet.
 - Para ayuda sobre cómo solicitar una Audiencia estatal justa, llame a la División de MO HealthNet al 1-800-392-2161.

- Si usted no habla o no entiende el inglés, llame al 1-800-392-2161 para obtener ayuda de parte de alguien que hable su idioma.
- Puede enviar su solicitud por escrito a Participant Services Unit, MO HealthNet Division, P.O. Box 6500, Jefferson City, MO 65102-6500.
- Se le enviará un formulario para completar. Una vez que usted envíe el formulario, se fijará una fecha para su audiencia.
- Puede pedirle a cualquier persona, como ser un miembro de la familia, un ministro, un amigo o un abogado que le ayuden con la Audiencia estatal justa.
- Se tomará una decisión dentro de los 90 días de la fecha de solicitud de la audiencia.
- Si su salud física o conductual se encuentra en peligro, se tomará una decisión dentro de los 3 días laborables o antes. Este proceso es conocido como audiencia acelerada. Llame al 1-800-392-2161 si cree que necesita una audiencia acelerada.
- Si estaba recibiendo atención médica y su plan de Atención Administrada de la Salud de MO HealthNet reduce, suspende o termina el servicio, usted podrá solicitar una Audiencia estatal justa. A fin de que no se detenga la atención médica, deberá solicitar una Audiencia estatal justa dentro de los 10 días a partir de la fecha de envío del aviso de acción e informarnos que no suspendamos el servicio durante su apelación. Si su solicitud no prospera, es posible que tenga que pagar la atención médica que recibió durante este tiempo.

Sus derechos y responsabilidades

Sus derechos como afiliado del Plan de Atención Administrada de la Salud de MO HealthNet

Usted tiene derecho a:

- Ser tratado con respeto y dignidad;
- Recibir los servicios médicos necesarios;
- Privacidad y confidencialidad (incluyendo a menores) sujeta a las leyes estatales y federales;
- Seleccionar su propio PCP;
- Rehusarse al tratamiento;
- Recibir información acerca de la atención de la salud y opciones de tratamiento;
- Participar en la toma de decisiones acerca de la atención de su salud;
- Tener acceso a sus antecedentes médicos y solicitar cambios, de ser necesario
- Hacer que alguien lo represente en caso de que usted no pueda hacerlo;
- Recibir información sobre nuestro plan de incentivo médico, de haber alguno, llamando a Molina al 1-800-875-0679;
- Estar libre de toda restricción o reclusión por parte de un proveedor que desee:
 - Obligarlo a hacer algo que no debería hacer,
 - Castigarlo,
 - Replicarlo,
 - Hacer que las cosas sean más fáciles para él o ella;
- Sentirse libre de ejercer estos derechos sin temor a represalias;
- Recibir una copia de sus antecedentes médicos una vez por año, sin costo.

Los afiliados de Molina tienen los derechos y responsabilidades adicionales de:

- Llevar consigo en todo momento su tarjeta de Molina y su tarjeta roja o blanca de MO HealthNet
- Presentar su tarjeta de Molina en todas las visitas
- Llamar a su PCP con respecto a todo cambio en su salud
- Seguir las instrucciones y las pautas dadas por su proveedor de atención de la salud
- Coordinar y cumplir con las citas con su PCP o llamar con anticipación para cancelar
- Utilizar la sala de emergencia únicamente si su vida corre peligro o ante una condición seria

- Llamar a su PCP familiar antes de ver a cualquier otro proveedor de atención de la salud.
- Asegurarse de visitar a su PCP para los exámenes regulares y las vacunas de sus hijos
- Llamarlos al 1-800-875-0679 en caso de que la tarjeta de Molina no llegue con la correspondencia o si la pierde
- Conocer tanto como pueda acerca de la buena salud y trabajar para mantener saludable a su familia
- Suministrar la información que Molina y sus proveedores necesitan para proporcionar atención
- Entender sus problemas de salud y participar en el desarrollo de metas del tratamiento acordadas mutuamente
- Recibir información acerca de Molina, sus servicios, sus proveedores y sus derechos y responsabilidades
- Una conversación sincera sobre las opciones de tratamiento apropiado o médicamente necesario para su condición, independientemente del costo o beneficio de la cobertura
- Expresar quejas o apelaciones acerca de Molina o la atención que proporciona
- Hacer recomendaciones acerca de la política sobre los derechos y responsabilidades de los afiliados de Molina

SU CONFIDENCIALIDAD ES IMPORTANTE

Su confidencialidad es importante para nosotros. Tomamos la confidencialidad muy seriamente. Molina quiere informarle de qué manera se comparte o utiliza la información de su salud.

Su información protegida sobre la salud (PHI)

PHI significa: Información protegida sobre la salud. PHI implica información de la salud que incluye su nombre, número de afiliado y demás datos que pueden utilizarse para identificarlo y que es utilizada o compartida por Molina.

¿Por qué Molina utiliza y comparte la PHI de sus afiliados?

- Para brindar su tratamiento
- Para pagar por la atención de su salud
- Para evaluar la calidad de la atención que usted recibe
- Para informarle de sus opciones de atención
- Para administrar nuestro plan de salud
- Para utilizar o compartir la PHI con otros fines según lo requiera o permita la ley.

¿Cuándo requiere Molina de su autorización (aprobación) por escrito para utilizar o compartir Su PHI?

Molina necesita su consentimiento por escrito para utilizar o compartir su PHI para los fines no mencionados arriba.

¿Cuáles son sus derechos de confidencialidad?

- Leer su PHI
- Recibir una copia de su PHI
- Enmendar su PHI
- Solicitarnos que no utilicemos ni compartamos su PHI de determinadas maneras
- Recibir una lista de determinadas personas y lugares donde hemos dado a conocer su PHI

¿Cómo protege Molina su PHI?

Molina utiliza muchas maneras para proteger su PHI en nuestro plan de salud. Esto incluye la PHI por la palabra escrita, la palabra verbal, o la PHI en una computadora. A continuación se indican algunas maneras mediante las cuales Molina protege la PHI:

- Molina tiene políticas y reglas para proteger su PHI.
- Únicamente el personal de Molina que necesite conocer la PHI podría utilizarla.
- El personal de Molina está capacitado sobre cómo proteger y resguardar la PHI.
- El personal de Molina debe acordar por escrito cumplir con las reglas y políticas que protegen y resguardan la PHI.
- Molina resguarda la PHI en nuestras computadoras. La PHI en nuestras computadoras se mantiene confidencial mediante el uso de firewalls y contraseñas.

¿Qué puede hacer si cree que no se protegieron sus derechos de confidencialidad?

- Llame a Molina al 1-800-875-0679 o escriba a Molina Healthcare of Missouri a 12400 Olive Blvd., Suite 100 St. Louis, MO 63141.
- Presente un reclamo en el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE.UU.

Aviso sobre prácticas de confidencialidad

(Para uso y divulgación de información privada sobre la salud.)

Molina entiende la importancia de mantener su Información protegida sobre la salud (PHI) personal segura y privada. Una ley federal conocida como Ley de Portabilidad y Obligación para el Seguro de Salud (HIPAA) exige que nos aseguremos de que su PHI se mantenga privada. La ley nos exige que le proporcionemos este aviso y le informemos de nuestras obligaciones legales y prácticas de privacidad con su PHI. Es posible que en ocasiones actualicemos este aviso, de hacerlo, publicaremos el nuevo aviso en el sitio web de Molina y le enviaremos una copia a cada jefe de familia dentro de los 30 días.

La PHI es información que hemos creado o recibido acerca de su salud o condición médica. Esta información puede ser utilizada para identificarlo. También incluye información acerca del tratamiento médico que usted ha recibido y acerca del pago por la atención de la salud que usted haya recibido. Incluye su nombre, edad y domicilio. Molina debe informarle de qué manera, cuándo y por qué utilizamos y/o compartimos su PHI.

Reunimos la PHI de usted y de su proveedor de atención de la salud. Es posible que también obtengamos la PHI de su proveedor de atención de la salud cuando él envía un reclamo a pagar por los servicios que usted haya recibido y que son beneficios cubiertos. También obtenemos la PHI de usted cuando completa su solicitud de cobertura para atención de la salud.

La HIPAA y otras leyes nos permiten o nos exigen que divulguemos su PHI. Puede haber ocasiones en las que Molina puede utilizar su PHI sin obtener su permiso. Las maneras en que podemos utilizar y divulgar información podría entrar en una de las siguientes descripciones; no obstante, no se enumeran todos los usos o divulgaciones.

- **Recibir tratamiento:** Es posible que utilicemos o divulguemos su PHI a personas que le proporcionan servicios de atención de la salud o que están involucradas con su atención. Estas personas pueden ser doctores, enfermeros u otros profesionales de atención de la salud. Por ejemplo, si usted está siendo tratado por una lesión de la espalda, podemos proporcionar la PHI a la persona que le está proporcionando terapia física.
- **Recibir pago por los tratamientos:** Es posible que utilicemos o divulguemos su PHI para pagar a los proveedores por tratamiento y/o servicios que usted recibe. Por ejemplo, podemos brindar su PHI a nuestro departamento de reclamos para asegurarnos de que se le pague correctamente a su proveedor de atención de la salud por los servicios de atención de la salud que usted recibe dentro de Molina.

- **Operaciones administrativas:** Es posible que utilicemos o divulguemos su PHI para administrar nuestro plan de salud. Es posible que utilicemos su PHI para revisar y mejorar la calidad de los servicios de atención de la salud que usted recibe. Antes de compartir la PHI con organizaciones o consultores de revisión de la calidad, ellos deben aceptar mantener su PHI en privado.
- **Informe a agencias de salud pública:** Es posible que compartamos la PHI con agencias de salud pública que reúnen información de salud pública como por ejemplo información sobre nacimientos, muertes y algunas enfermedades con departamentos de salud locales y estatales.
- **Recordatorio de citas médicas:** Es posible que utilicemos la PHI para enviarle recordatorios de citas. También es posible que utilicemos la PHI para informarle acerca de otros tratamientos, servicios o beneficios de la atención de la salud.
- **Actividades de supervisión:** Es posible que compartamos la PHI en caso de que una agencia de gobierno esté investigando o inspeccionando a un proveedor u organización de atención de la salud.
- **Requisitos legales:** Podemos compartir la PHI con agencias del gobierno o del orden público cuando lo requieran las leyes federales, estatales o locales. También podemos compartir la PHI en una corte o procedimientos legales. Por ejemplo, si una ley establece que debemos compartir la PHI de personas que han sido abusadas, abandonadas o que han sido víctimas de violencia doméstica, entonces estaremos obligados por ley a compartir la PHI.

Mantener su PHI segura es muy importante para Molina. Limitamos el acceso a su PHI sólo a quienes la necesitan. Protegemos el acceso a nuestro edificio y sistemas informáticos. Nuestro personal está capacitado para mantener la PHI protegida y confidencial.

A fin de asegurar que su información de la salud personal permanezca segura, nuestros Servicios de atención para afiliados le preguntarán determinada información para aceptar sus llamadas o las de su PCP. Es importante que ellos verifiquen si la llamada proviene de usted o de un representante suyo como su PCP o, con respecto a un menor, del tutor legal o del padre. Asegúrese de contar con la siguiente información cuando llame para verificar el estado de la cobertura de los beneficios, solicitar el cambio de PCP o realizar cualquier otra consulta relacionada con los beneficios de la atención de la salud:

- Nombre del afiliado
- Número de afiliado de Atención Administrada de MO HealthNet (DCN)
- Fecha de nacimiento

No divulgaremos ninguna información en caso de que alguien llame consultando por usted o por su dependiente si no presenta la información mencionada. Su Número de Atención Administrada de MO HealthNet (DCN) es un número asignado solamente a usted. Este número se encontrará en su Tarjeta roja o blanca de MO HealthNet y en su tarjeta de Molina. Es importante que no comparta ese número con nadie que no tenga que llamar para ayudarlo ni con su familia ni nadie que no deba acceder a su PHI.

Usted tiene determinados derechos con relación a su PHI. Tiene derecho a solicitar una restricción en cuanto al uso o participación de la información de su salud para tratamiento, pago o gestiones de la atención de la salud. Molina Healthcare puede no aceptar una solicitud de restricción.

Puede solicitar que nos comuniquemos con usted con relación a su salud y asuntos afines de determinada manera. Por ejemplo, puede solicitar que nos comuniquemos con usted por correspondencia en lugar de hacerlo por teléfono o en el trabajo en lugar del hogar.

Usted puede solicitarnos que enmendemos la información de su salud si cree que es incorrecta o que está incompleta. Debe proporcionar una razón que fundamente su solicitud. Nosotros podemos denegar su solicitud si la información es correcta o según lo permita la ley.

Usted puede presentar una queja si cree que sus derechos de privacidad han sido violados. Las quejas deben ser enviadas a:

Molina Healthcare
Appeals Department
12400 Olive Blvd., Suite 100
St. Louis, MO 63141

Directivas anticipadas para atención de la salud

Usted tiene derecho a aceptar o rechazar cualquier atención médica. Es posible que llegue a estar tan enfermo que no pueda hablar con su PCP, familiares o amigos. Es posible que no pueda decirle a nadie qué atención de la salud desea. La ley permite que los adultos realicen dos cosas si esto sucede:

- Una directiva anticipada le permite dejar por escrito instrucciones acerca de sus decisiones de tratamiento médico
- O bien, pedirle a alguien que decida su atención en representación suya.

Si no posee directivas anticipadas para atención de la salud, su PCP no sabrá qué tipo de atención desea. Hable con su PCP o llame a Molina al 1-800-875-0679 para solicitar información sobre directivas anticipadas para atención de la salud. Su PCP deberá tener una copia escrita y firmada acerca de la atención que usted desea. Una directiva anticipada pasa a formar parte de sus antecedentes médicos.

Si tiene algún problema porque las cosas no se realizan de la manera en que debieran realizarse con una directiva anticipada, puede presentar una queja en el Missouri Department of Health and Senior Services (Departamento de Salud y Servicios para Personas Mayores de Missouri) al 573-751-6400 o escribiendo a P.O. Box 570, Jefferson City, Missouri 65102.

Las Directivas anticipadas para atención de la salud se encuentran disponibles en el Colegio de Abogados de Missouri:

326 Monroe
Jefferson City, MO 65101
573-635-4128

Fraude y Abuso

Cometer fraude o abuso está penado por la ley.

El fraude es una acción deshonesta realizada intencionalmente.

Ejemplos de fraude del afiliado:

- Permitir a otra persona que utilice sus tarjetas del plan de Atención Administrada de la Salud de MO HealthNet o la tarjeta roja o blanca de MO HealthNet, o bien
- Obtener prescripciones con la intención de abusar de o vender drogas.

Un ejemplo de fraude del proveedor:

- Cobrar por servicios no proporcionados.

El abuso es un acto que no cumple con las buenas prácticas.

Un ejemplo de abuso del afiliado:

- Acudir a la sala de emergencia por una condición que no es una emergencia.

Un ejemplo de abuso del proveedor:

- Recetar un artículo más costoso de lo necesario.

Usted debe informar los casos de fraude y abuso a:

Molina Healthcare

1-866-916-3229

o bien

División de MO HealthNet

Servicios de participantes

1-800-392-2161

¿Cómo puedo ayudar a frenar el fraude y el abuso en la atención de la salud?

El fraude y el abuso en la atención de la salud usurpa el dinero de un programa de asistencia médica, lo que trae como resultado menos dinero para el cuidado médico verdadero.

Un ejemplo de fraude del proveedor es cobrar por servicios, procedimientos y/o suministros que no fueron proporcionados. Ejemplos de fraude del afiliado incluyen el uso de recetas médicas manipuladas o robadas o solicitar al conductor del transporte que lo lleve a un lugar no aprobado.

A continuación encontrará algunas maneras por las que usted puede ayudar a detener el fraude:

- No dé su tarjeta de identificación de Molina ni su número de identificación a ninguna entidad que no sea un proveedor de atención de la salud, una clínica o un hospital y sólo cuando esté recibiendo atención.
- No deje que nadie tome prestada su tarjeta de identificación de Molina. Si alguien más utiliza su tarjeta de identificación, es fraude.
- Verifique en su correspondencia si hay facturas médicas por servicios que no recibió.
- Los afiliados pueden solicitar una Explicación de los Beneficios (EOB) llamando a nuestro Departamento de servicios de atención para afiliados al 1-800-875-0679.

¡Si sospecha que ha habido fraude o abuso, denúncielo hoy!
Para denuncias anónimas o confidenciales, comuníquese al:

Teléfono: Número gratuito 1-866-916-3229

Fax: Autoridad de cumplimiento 1-866-916-3246

correo electrónico:

mhmo.confidentialcompliance@molinahealthcare.com

correo:

Confidential:

Compliance Official

Molina Healthcare of Missouri

12400 Olive Blvd., Suite 100

St. Louis, MO 63141

Defensores de la salud familiar

Defensores de la salud familiar es un servicio de defensoría. Un defensor es una persona que resuelve problemas y que puede aconsejarlo y ayudarlo. Los Defensores de la salud familiar pueden ayudarlo si:

- Necesita asistencia para entender sus derechos y beneficios dentro de la Atención Administrada de MO HealthNet.
- Cree que le denegaron sus derechos a la atención de la salud.
- No es capaz de resolver el problema conversando con un doctor, un enfermero o su plan de Atención Administrada de la Salud de MO HealthNet.
- Necesita hablar con alguien fuera de su plan de Atención Administrada de la Salud de MO HealthNet.
- Desea ayuda para presentar una queja.
- Necesita ayuda para apelar una decisión de su plan de Atención Administrada de la Salud de MO HealthNet.
- Necesita ayuda para recibir una Audiencia estatal justa.

Puede obtener asistencia legal sin costo comunicándose con la oficina de asistencia legal de su condado:

Para los condados de Franklin, Jefferson, Lincoln, Macon, Madison, Marion, Monroe, Montgomery, Perry, Pike, Ralls, Shelby, St. Charles, St. Francois, St. Louis, Ste. Genevieve, Warren, y Washington, y la Ciudad de St. Louis:

Llame a Servicios Legales del Este de Missouri al (314) 534-1263 ó
1 (800) 444-0514.

Pida hablar con defensores de Salud Familiar.

Para los condados de Clay, Jackson y Platte:

Llame a Servicios Legales del Oeste de Missouri al (816) 474-6750.

Pida hablar con defensores de Salud Familiar.

Para los condados de Benton, Camden, Cass, Henry, Johnson, Lafayette, Morgan, Pettis, Ray, Saline, y St. Clair:

Llame a Servicios Legales del Oeste de Missouri al 1 (800) 892-2943.

Pida hablar con defensores de Salud Familiar.

Para los condados de Bates y Vernon:

Llame a Servicios Legales del Oeste de Missouri al 1 (800) 492-7095.

Pida hablar con defensores de Salud Familiar.

Para el condado de Linn:

Llame a Servicios Legales del Oeste de Missouri al 1 (800) 892-2101.

Pida hablar con defensores de Salud Familiar.

Para los condados de Audrain, Boone, Callaway, Chariton, Cole, Cooper, Howard, Miller, Moniteau, Osage, y Randolph:

Llame a Mid-Missouri Legal Services Corp. al 1 (888) 476-4545.

Pida hablar con defensores de Salud Familiar.

Para los condados de Cedar, Gasconade, Laclede, Maries, Phelps, Polk, y Pulaski:

Llame a Servicios Legales del Sur de Missouri al (417) 881-0533 ó

1 (800) 444-4863.

Pida hablar con defensores de Salud Familiar.

Glosario

Subsidio por adopción - Servicios de subsidio para apoyar a una familia que adopte a un niño. Servicios financieros, médicos y de apoyo para niños hasta los 18 años o, en algunos casos, hasta los 21. Estos niños podrían elegir recibir atención de la salud como afiliados del plan de Atención Administrada de la Salud de MO HealthNet o podrían elegir recibir atención de la salud a través de Pago por servicio de MO HealthNet a través de proveedores aprobados de MO HealthNet.

Directivas anticipadas - Las directivas anticipadas le permiten dejar instrucciones por escrito con respecto a sus decisiones sobre el tratamiento médico y/o solicitar que una persona tome decisiones sobre su atención.

DCN - Número de cliente departamental - también llamado número de MO HealthNet. Es su número de identificación de MO HealthNet.

Grupo de elegibilidad - Afiliados que reciben beneficios en base a la edad, tamaño de la familia e ingreso.

EPSDT - Evaluación, diagnóstico y tratamiento temprano y periódico, también llamado HCY.


Programa HCY - Niños y jóvenes saludables, también llamado EPSDT.

Proveedor aprobado de MO HealthNet - Un doctor, enfermero, clínica, farmacia, hospital u otros proveedores inscritos en la División de MO HealthNet como proveedores aprobados de MO HealthNet. Los proveedores aprobados de MO HealthNet proporcionan servicios a través del Pago por servicio de MO HealthNet. Deberá presentarles su tarjeta roja o blanca de MO HealthNet. Los proveedores aprobados de MO HealthNet en ocasiones son llamados proveedores de MO HealthNet. Puede realizar una búsqueda en línea para encontrar un proveedor aprobado de MO HealthNet en www.dss.mo.gov/mhd/ o puede llamar al 1-800-392-2161 para solicitar una lista de los proveedores aprobados de MO HealthNet.

Pago por servicio de MO HealthNet - Una manera de recibir determinados servicios de atención de la salud no cubiertos por Molina. Estos servicios pueden estar cubiertos por Pago por servicio de MO HealthNet. Usted puede acudir a cualquier proveedor aprobado que acepte Pago por servicio de MO HealthNet. Sólo utilice su tarjeta roja o blanca de MO HealthNet. Puede llamar al 1-800-392-2161 para consultar cómo recibir estos servicios.

Atención Administrada de MO HealthNet - Una manera de recibir su cobertura de MO HealthNet a través de un plan de Atención Administrada de la Salud de MO HealthNet en determinados condados del Estado. Debe elegir un plan de Atención Administrada de la Salud de MO HealthNet de lo contrario elegiremos uno por usted. También debe elegir un Proveedor de Atención Primaria. Utilice su tarjeta de Atención Administrada de MO HealthNet y su tarjeta roja o blanca de MO HealthNet para recibir servicios. Mientras espera para ingresar a un plan de Atención Administrada de la Salud de MO HealthNet para recibir atención de la salud, recibirá servicios de Pago por servicio de MO HealthNet. Existen algunos servicios que los afiliados al plan de Atención Administrada de la Salud de MO HealthNet recibirán por parte de Pago por servicio de MO HealthNet. Puede llamar al 1-800-392-2161 para consultar cómo recibir los servicios.

Tarjeta de Atención Administrada de MO HealthNet - La tarjeta que se le envió de parte de su plan de Atención Administrada de la Salud de MO HealthNet.

| | |
|--|------------------------|
|  Molina Healthcare of Missouri | |
| 1-800-875-0679 EDI Payor #: 71079 | |
| Name: | Primary Care Provider: |
| Date of Birth: | |
| MO HealthNet ID#: | PCP Phone: |
| www.MolinaHealthcare.com Fully Insured | |

IMPORTANT INFORMATION: Carry this card with you at all times. Show this card whenever you receive medical services. Having this card does not certify eligibility or guarantee benefits. In an emergency you should go to the nearest emergency room or call 911. For medical advice or if you are not sure if you should go to the emergency room call your PCP. You may also call the 24 hour nurse advice line at 1-888-275-8750.

To verify eligibility call 1-800-875-0679 or visit the website at: www.emomed.com
Pharmacy call Participant Services 1-800-392-2161
Behavioral Health Services call 1-800-642-3694
Dental Services call 1-866-642-9512
Vision Services call March Vision Care Group, Inc. 1-888-493-4070
Transportation Services call 1-866-642-9305

Submit claims to: Molina Healthcare, P.O. Box 22676, Long Beach, CA 90801
www.MolinaHealthcare.com

Atención fuera del hogar/Servicios de atención alternativa (Cuidado suplente) - Atención alternativa es la atención de niños que viven en un hogar que no es el de sus padres biológicos. La corte juvenil ordena el retiro del niño de su hogar. La División de Niños establece entonces un plan de servicios.

PCP - Un Proveedor de Atención Primaria es un proveedor de atención de la salud que administra la atención de la salud de un afiliado.

Autorización previa - El método de pre-aprobación de determinados servicios de su plan de Atención Administrada de la Salud de MO HealthNet.

Tarjeta roja de MO HealthNet - La tarjeta que se le envió antes de enero de 2008 al ser elegible para MO HealthNet.



Tarjeta blanca de MO HealthNet (vigente a partir de enero de 2008) – La tarjeta que se le envió al ser elegible para MO HealthNet.

| | |
|--|---|
| MO HealthNet Department of Social Services |  |
| Name of Participant | |
| Date of Birth XX-XX-XXXX | MO HealthNet ID Number 9999999999 |
| USE BY ANYONE WHOSE NAME IS NOT PRINTED ON THIS CARD IS FRAUDULENT AND SUBJECT TO PROSECUTION UNDER THE LAW | |

| | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none">• You must present this card each time you get medical services.• You must tell the provider of services if you have other insurance.• Some services may not be covered by MO HealthNet and you may have to pay for services that are not covered. | |
| Participant Inquiries | 1-800-392-2161 OR 1-573-751-6527 |
| Fraud and Abuse | 1-573-751-3285 OR ASK.MHD@DSS.MO.GOV |
| Possession of the card does not certify eligibility or guarantee benefits. | |
| <ul style="list-style-type: none">• Restrictions may apply to some participants or for certain services.• Services are covered as specified in the Rules and Regulations of the Family Support Division or the MO HealthNet Division.• The holder of this card has made an assignment of rights to the Department of Social Services for payment of medical care from a third-party. | |

Derivación - Un proceso utilizado por un PCP para permitirle obtener atención de la salud de parte de otro proveedor de atención de la salud, generalmente para un tratamiento de especialidad. Molina no requiere una derivación para ver otro especialista que se encuentre dentro de la red de Molina.





12400 Olive Blvd., Suite 100
St. Louis, Missouri 63141
800-875-0679
www.MolinaHealthcare.com