

Guía para Acceder a Atención Médica de Calidad

Primavera de 2021



[MolinaHealthcare.com](https://www.MolinaHealthcare.com)



Índice

Su Guía de Contacto para la Atención de la Salud	2
Programa y Plan de Mejoramiento de la Calidad de Molina Healthcare	6
Guías para Mantenerse Sano	8
Ayuda Adicional para los Problemas Crónicos de Salud	9
Salud de la Población	10
Evaluación de los Riesgos de la Salud y Herramientas de Automanejo	11
Programa de Seguridad para los Pacientes	12
Cómo Trabaja Molina con los Proveedores para Tomar Decisiones sobre Su Atención.....	13
Servicios de Acceso al Idioma.....	14
Servicios de Salud Mental, Salud Conductual y Consumo de Sustancias	14
Protección de su Privacidad	15
Sus Derechos y Responsabilidades como Miembro de Molina.....	18
Segundas Opiniones.....	19
Servicios fuera de la Red	20
Quejas y Apelaciones	21
Su Derecho a Apelar las Denegaciones.....	22
Su Derecho a Establecer una Directiva Anticipada.....	22
Visite el Sitio Web de Molina Healthcare.....	24
Portal para los Miembros.....	26
Directorio de Proveedores en Línea.....	27

Su Guía de Contacto para la Atención de la Salud

Departamento/ Programa	Servicios	Número de Teléfono
Servicios a los Miembros	Servicios a los Miembros de Molina puede: <ul style="list-style-type: none">• Responder preguntas sobre su plan de salud y servicios.• Informar dónde obtener atención.• Ofrecer servicios de intérprete si no habla inglés.• Brindar información en otros idiomas y formatos.	Servicios a los Miembros (855) 687-7861 TTY/TDD: 711 Lunes a viernes 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
Línea de Asesoramiento de Enfermeros Disponible las 24 horas	Los enfermeros diplomados pueden responder sus preguntas sobre salud en cualquier momento.	Línea de Asesoramiento de Enfermeros Disponible las 24 horas (888) 275-8750 para español: (866) 648-3537 TTY: 711

Departamento/ Programa	Servicios	Número de Teléfono
Administración de los Servicios de Salud	Si usted vive con una condición de salud crónica, le ofrecemos programas que le ayudarán con el asma, la diabetes, la presión arterial elevada, enfermedades cardiovasculares (ECV) o enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC). Para obtener información adicional sobre cómo participar y utilizar estos programas, comuníquese con Administración de los Servicios de Salud. Usted puede optar por darse de baja del programa en cualquier momento.	Administración de los Servicios de Salud (866) 891-2320 TTY/TDD: 711 Lunes a viernes 8:00 a.m. a 8:00 p.m., hora local.
Educación para la Salud	Conozca más sobre cómo vivir bien y mantenerse sano. Para obtener más información acerca de los programas para dejar de fumar y manejo del peso, comuníquese con Educación para la Salud. Educación para la Salud le ayudará a comprender cómo se utilizan estos programas. Usted puede optar por darse de baja del programa en cualquier momento.	Educación para la Salud (866) 472-9483 TTY/TDD: 711 Lunes a viernes 8:00 a.m. a 6:00 p.m., hora local.

Departamento/ Programa	Servicios	Número de Teléfono
Manejo de Casos	Con este programa, los Encargados de Manejar los Casos evaluarán sus condiciones de salud y analizarán los beneficios y los recursos. Puede resultar más sencillo para usted vivir de manera más sana. Servicios a los Miembros le ayudará a comprender cómo utilizar estos programas. Usted puede optar por darse de baja del programa en cualquier momento.	Servicios a los Miembros (855) 687-7861 TTY/TDD: 711 Lunes a viernes 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
Manejo de Casos Complejos	Si usted vive con condiciones crónicas, este programa le brindará apoyo para simplificar los servicios que necesite. Servicios a los Miembros le ayudará a comprender cómo utilizar estos programas. Usted puede optar por darse de baja del programa en cualquier momento.	Servicios a los Miembros (855) 687-7861 TTY/TDD: 711 Lunes a viernes 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
Programa de Transición de Cuidados	Si recibe el alta de un hospital o de una residencia de cuidados, un asistente para la Transición de Cuidados trabajará con usted y con su familia. Servicios a los Miembros le ayudará a comprender cómo utilizar este programa. Usted puede optar por darse de baja del programa en cualquier momento.	Servicios a los Miembros (855) 687-7861 TTY/TDD: 711 Lunes a viernes 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Departamento/ Programa	Servicios	Número de Teléfono
Departamento de Salud y Servicios Humanos (HHS, Health and Human Services de los EE.UU.) Oficina para los Derechos Civiles (OCR, Office for Civil Rights)	La Oficina para los Derechos Civiles le protege de sufrir discriminación en la privacidad de la información sobre su salud en ciertos programas de servicios sociales y atención de la salud.	Oficina para los Derechos Civiles (OCR, Office for Civil Rights) (800) 368-1019 TDD línea gratuita: (800) 537-7697 hhs.gov/ocr/index.html
Medicare	Medicare es un seguro de salud que el gobierno federal ofrece a la mayoría de las personas que tienen 65 años o más. Medicare ayuda a pagar la atención pero no cubre todos los gastos médicos.	Medicare (800) MEDICARE (800) 633-4227 TTY: (877) 486-2048 Medicare.gov
Departamento de Seguros y Servicios Financieros de Illinois (DIFS, Illinois Department of Insurance and Financial Services)	Este departamento regula los planes de salud. Si usted tiene una queja, utilice el proceso de presentación de quejas de Molina antes de comunicarse con el departamento regulatorio. El número gratuito de Molina es (855) 687-7861.	Departamento de Seguros y Servicios Financieros de Illinois Oficina de Chicago: (312) 814-2420 u (Oficina de Springfield) (217) 782-4515 TDD: (866) 323-5321 Bienvenido al Departamento de Seguros de Illinois

Para obtener más información sobre estos programas, comuníquese con Servicios a los Miembros.

Programa y Plan de Mejoramiento de la Calidad de Molina Healthcare

Su salud es importante para Molina Healthcare. Queremos saber cómo estamos trabajando. Es por eso que es posible que reciba una encuesta sobre Molina Healthcare y sobre sus servicios de atención de la salud. Una de estas encuestas recibe el nombre de CAHPS®. CAHPS® significa Evaluación de los Proveedores y Sistemas de Atención de la Salud por parte de los Consumidores. Esta encuesta le realiza preguntas sobre la atención de su salud. Le pregunta sobre la atención y los servicios que recibe de parte de Molina Healthcare. Podemos enviarle algunas preguntas sobre cómo estamos trabajando. Molina Healthcare desea saber qué es importante para usted. Por favor, tómese su tiempo para completar la encuesta si la recibe.

Molina Healthcare también utiliza otra herramienta llamada HEDIS® para mejorar la atención. HEDIS® significa Conjunto de Información y Datos sobre la Efectividad de la Atención de la Salud. HEDIS® se utiliza cada año para medir la calidad. Recogemos información sobre los servicios que usted puede haber recibido. Esto incluye atención médica y no médica. Estos servicios incluyen:

- Exámenes anuales
- Cuidado de la diabetes
- Mamografías (rayos X en los senos)
- Manejo de la medicación
- Exámenes Papanicolaou
- Cuidado prenatal
- Cuidado posparto
- Vacunas (para la gripe, para los niños y adolescentes)
- Exámenes preventivos de control



Este proceso nos ayuda a saber cuántos de nuestros miembros recibieron los servicios que necesitaban. Molina

pone esta información a su disposición. Usted puede solicitarla en cualquier momento.

Trabajamos para mejorar nuestros servicios año a año. Las metas del plan de Mejoramiento de la Calidad de Molina Healthcare incluyen:

- Brindarle servicios que beneficien su salud.
- Trabajar con nuestros proveedores para que usted reciba la atención que necesita.
- Brindarle asistencia en su idioma y de acuerdo a sus necesidades culturales.
- Reducir cualquier barrera que le impida obtener su mejor salud, por ejemplo, temas relacionados con el transporte y/o idioma.

Queremos ayudarle a cuidar mejor de usted y de su familia. Queremos asegurarnos que reciba el mejor servicio posible. Algunas de las formas en las que lo hacemos son:

- Comunicándonos con usted para asegurarnos que usted y su hijo(a) se realicen los exámenes preventivos y reciban las vacunas.
- Educándolo sobre sus problemas de salud crónicos, si los tiene.
- Asegurándole que reciba el cuidado prenatal y posparto si se encuentra embarazada.
- Recordándole que se realice los exámenes de Papanicolaou y las mamografías si los necesita.
- Tratando todo reclamo que envíe un miembro.
- Ayudándole a encontrar y a utilizar la información en nuestro sitio web.
- Informándole sobre servicios especiales que ofrecemos a todos nuestros miembros.



Para obtener más información, comuníquese con Servicios a los Miembros llamando al

(855) 687-7861, TTY/TDD: 711, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. Usted puede solicitar una copia impresa de los resultados y del Plan de Mejoramiento de la Calidad de Molina Healthcare.

Guías para Mantenerse Sano

Molina brinda información general sobre los servicios preventivos que usted y su familia pueden necesitar y cuándo debe realizarlos. (No obstante, estas sugerencias no reemplazan el consejo del proveedor.)

Para aprovechar al máximo posible las **Guías para Mantenerse Sano**:

- Tómese su tiempo para leerlas.
- Escriba cualquier pregunta que pueda tener. Llévelas a su próximo chequeo.
- Infórmele a su proveedor sobre cualquier problema de salud que usted o sus hijos presenten.
- Asista a las citas programadas.
- Si no asiste, vuelva a agendarla de inmediato.

Molina también le brinda información sobre las pruebas y los exámenes clave que usted o su familia pueden necesitar en caso de condiciones de salud a largo plazo, como la diabetes, la EPOC y la depresión. Visite MolinaHealthcare.com para obtener más información y/o las guías. También podemos enviarlas, si lo solicita. Comuníquese con **Servicios a los Miembros llamando al (855) 687-7861**, TTY/TDD: 711, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Ayuda Adicional para los Problemas Crónicos de Salud

Cuidar de los problemas de salud puede resultar abrumador. Para asegurarse que recibirá la atención correcta, el Programa de Manejo de Casos de Molina le ayudará a:

- Acceder a los servicios elegibles.
- Planificar pruebas y visitas con los proveedores.
- Recibir transporte.
- Cerrar las brechas en la atención o el servicio.
- Acceder a asistencia para aquellas personas con necesidades especiales y/o a los cuidadores.
- Ayudarle a trasladarse de un lugar a otro, esto incluye dejar el hospital.
- Recibir servicios de atención a largo plazo.
- Conectarse con el servicio de apoyo comunitario.
- Encontrar servicios que puedan no ser beneficios incluidos en la cobertura, como “Comidas sobre Ruedas” (Meals on Wheels) o terapia física en establecimientos comunitarios.

Los miembros pueden ser derivados a Manejo de Casos a través de:

- Un proveedor.
- Servicios a los Miembros, la línea de Educación para la Salud o la Línea de Asesoramiento de Enfermeros Disponible las 24 horas.
- Un miembro de la familia o cuidador.
- Usted mismo.

Manejo de Casos también le ofrece programas dirigidos como Transición de los Cuidados, para ayudarle durante su estadía en el hospital o residencia de cuidados, y una vez que recibe el alta.

Estos programas se le ofrecen de manera gratuita. Usted puede elegir retirarse de un programa, en cualquier momento.



Comuníquese con Servicios a los Miembros llamando al

(855) 687-7861, TTY/TDD: 711,

de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. para obtener más información.

Salud de la Población

(Educación para la Salud, Manejo de Enfermedades, Manejo del Cuidado y Manejo de Casos Complejos)

Molina ofrece distintos programas informativos para ayudar a los miembros a vivir vidas más sanas.

Educación para la Salud/Manejo de Enfermedades

Ofrecemos los siguientes programas para ayudarle a usted y a su familia a manejar condiciones que incluyan:

- Asma
- Enfermedad cardiovascular (ECV)
- Enfermedad Pulmonar Obstructiva Crónica (EPOC)
- Depresión
- Diabetes.
- Presión arterial alta



Para obtener más información o inscribirse o desinscribirse en cualquiera de los programas antes mencionados, comuníquese con el **Departamento de Administración de Salud llamando al (866) 891-2320**, TTY/TDD: 711, de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m., (hora local).

Boletines Informativos

Usted podrá encontrar boletines informativos con los temas que solicitan los miembros publicados en MolinaHealthcare.com. La información es de fácil lectura y brinda consejos para vivir una vida más sana.



Material sobre Educación para la Salud

Molina brinda información sobre cómo comer sano, prevenir enfermedades, el cuidado del estrés, mantenerse activo, el colesterol, el asma, la diabetes y otros temas. Para acceder a este material, solicítelo a su médico o visite molinahealthcare.com/members/common/en-US/healthy/Pages/home.aspx.

Evaluación de los Riesgos de la Salud y Herramientas de Automanejo

Para ayudar a realizar cambios saludables, utilice la Evaluación del Riesgo de Salud (Evaluación de la Salud) que se encuentra en el portal para los miembros MyMolina. Solo responda las preguntas sobre su salud, comportamientos y pruebas recomendadas. Recibirá un informe sobre los riesgos de su salud.

También encontrará Herramientas de Automanejo que le guiarán en el manejo del peso, la depresión, bienestar

económico y muchos otros temas que puedan afectar su salud. Las herramientas le ayudarán a verificar el progreso, las barreras y las metas cumplidas. Para obtener más información, visite MyMolina.com.

Programa de Seguridad para los Pacientes

El Programa de Seguridad para los Pacientes de Molina nos ayuda a mantenerlo seguro a usted y a su familia cuando reciba los servicios de nuestros proveedores. Lo protegemos al:

- Brindar información a proveedores y hospitales sobre problemas de salud y dónde recibir ayuda.
- Llevar registro de los reclamos de nuestros miembros de Molina en relación a problemas de seguridad en el consultorio de los proveedores y hospitales.
- Analizar los informes de los grupos que verifican la seguridad de los hospitales.
- Ayudar a los miembros a coordinar la atención al trasladarse de un lugar a otro, por ejemplo desde el hospital a sus casas.
- Enseñar a los miembros qué preguntas realizar durante las visitas a los proveedores.

Grupos que verifican la seguridad:

- Las calificaciones Leap Frog Quality Index Ratings <https://www.leapfroggroup.org/>
- Las calificaciones de Joint Commission National Patient Safety Goal Ratings <https://www.jointcommission.org/standards/national-patient-safety-goals/>



Usted puede visitar estos sitios web para:

- Ver qué hospitales están funcionando con mayor seguridad.
- Ayudarle a saber qué buscar cuando elije a un proveedor o a un hospital.

- Obtener información sobre los programas y los servicios para los pacientes con problemas de diabetes y de asma.



Para obtener más información, comuníquese con Servicios a los Miembros llamando al

(855) 687-7861, TTY/TDD: 711,

de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

o visite MolinaHealthcare.com.

Cómo Trabaja Molina con los Proveedores para Tomar Decisiones sobre Su Atención

Algunos servicios médicos requieren aprobación autorización para que Molina cubra el costo. Molina trabaja con su proveedor para decidir si necesita los servicios. Elegir su atención basándose en sus necesidades y beneficios recibe el nombre de Administración de la Utilización (UM, Utilization Management). No recompensamos a los proveedores ni a otras personas por negarle la cobertura de los servicios que usted necesita. Molina no les otorga dinero adicional a los proveedores ni al personal de la Administración de la Utilización (UM, Utilization Management) de Molina para que sus elecciones generen menor atención. En el caso de miembros de Molina con necesidades de Servicio y Apoyo a Largo Plazo (LTSS, Long Term Services and Supports), una persona con experiencia, capacitación y conocimientos de LTSS toma las decisiones sobre estos servicios.

Si usted tiene alguna pregunta sobre el proceso de UM de Molina, comuníquese con **Servicios a los Miembros llamando al (855) 687-7861**, TTY/TDD: 711, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., excepto los días feriados. Podemos aceptar llamadas por cobrar. Si necesita ayuda en su idioma, podrá contar con un miembro del personal bilingüe o intérprete de Molina de forma gratuita. Molina también ofrece servicios de TTY para los miembros con discapacidad auditiva o del habla. Por favor, deje un mensaje que incluya su número de teléfono

si llama después de las 5:00 p.m. o durante el fin de semana. Le regresaremos la llamada el siguiente día hábil. Servicios a los Miembros también puede llamarle para hablar sobre temas relacionados con Administración de la Utilización. Si recibe una llamada de Servicios a los Miembros, se identificarán con su nombre, puesto y el nombre de Molina Healthcare.

Con Vistas a lo Nuevo

Molina siempre está en la búsqueda de nuevas formas de atención y servicios, y nuevas formas de brindarlos. Analizamos nuevos servicios para establecer su seguridad y posibles beneficios agregados. Cada año, buscamos actualizar:

- Equipos
- Servicios médicos
- Servicios de Salud Mental
- Medicamentos

Servicios de Acceso al Idioma

Molina puede brindar información escrita o verbal en su idioma, sin costo alguno para usted. Podemos contar con un intérprete para que le ayude a conversar con nosotros o con su proveedor en casi cualquier idioma, esto incluye lenguaje de señas. Si necesita un intérprete o material escrito en un idioma que no sea inglés, comuníquese con la **Servicios a los Miembros llamando al (855) 687-7861**, TTY/TDD: 711, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Servicios de Salud Mental, Salud Conductual y Consumo de Sustancias

Si usted padece estrés, depresión, confusión o consumo de sustancias, Molina le ofrece servicios que pueden ser de ayuda. Pregúntele a su Proveedor de Atención Primaria o comuníquese con **Servicios a los Miembros llamando al (855) 687-7861**, TTY/TDD: 711, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. Molina está para brindarle asistencia.



Protección de su Privacidad

Usted tiene derechos en cuanto a proteger la información sobre su salud, número de identificación del plan, raza, etnia y otros marcadores que le identifiquen. No compartiremos la información sobre su salud que la ley prohíba. Respetamos y protegemos su privacidad. Molina hace uso y comparte información para brindarle beneficios para su salud. Su privacidad es importante para nosotros.

Información Protegida sobre su Salud (PHI)

PHI (Protected Health Information) significa Información Protegida de Salud. Esto incluye su nombre, número de miembro, raza, etnia, necesidades de idioma u otros marcadores que le identifican. Molina utiliza su PHI de la siguiente manera.

¿Por qué Molina Healthcare utiliza o comparte su PHI?

- Para brindarle tratamiento.
- Para pagar por la atención de su salud.
- Para analizar la calidad de la atención que recibe.
- Para informarle sobre sus opciones de cuidado.



- Para que funcione nuestro plan de salud.
- Para utilizar o compartir la PHI para otros fines, según lo requiera o permita la ley.

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

Molina necesita su aprobación por escrito para utilizar o compartir su PHI por razones no mencionadas en el listado anterior.

¿Cuáles son sus derechos a la privacidad?

- Poder tener acceso a su PHI.
- Obtener una copia de su PHI.
- Realizar modificaciones en su PHI.
- Pedirnos no utilizar o compartir su PHI de ciertas maneras.
- Obtener un listado de ciertas personas o lugares a quienes les hayamos provisto su PHI.

¿De qué forma Molina Healthcare protege su PHI?

Su PHI puede encontrarse por escrito, en forma oral o digital. Molina protege su PHI en todo nuestro plan de salud:

- Implementando políticas y procedimientos de protección.

- Limitando el personal de Molina que tiene acceso a su PHI.
- Capacitando al personal sobre cómo proteger y asegurar su PHI, esto incluye las comunicaciones escritas y verbales.
- Requiriendo un acuerdo por escrito de Molina en el que se compromete a cumplir las políticas y los procedimientos.
- Asegurando su PHI en formato digital con cortafuegos y contraseñas.

¿Qué es lo que la ley le exige a Molina Healthcare?

- Mantener la privacidad de su PHI.
- Darle aviso en caso de que se produzca algún evento de violación de seguridad de su PHI.
- No utilizar ni revelar su información genética para los fines de contratación de seguros.
- No utilizar información sobre su raza, etnia o idioma para contratar o negar cobertura y beneficios.
- Cumplir los términos de nuestro Aviso de Prácticas de Privacidad.

¿Qué puede hacer si siente que no se han protegido sus derechos a la privacidad?

- Llame o escríbale a Molina y presente un reclamo.
- Presente un reclamo al Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE.UU.

La información anterior es solo un resumen. Lea el Aviso de Prácticas de Privacidad de Molina visitando MolinaHealthcare.com para obtener más información sobre cómo utilizamos y compartimos la PHI de nuestros miembros. También puede comunicarse con **Servicios a los Miembros llamando al (855) 687-7861**, TTY/TDD: 711, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. para solicitar una copia.

Sus Derechos y Responsabilidades como Miembro de Molina

Conocer sus derechos y responsabilidades ayudará a garantizar que usted, su familia, su proveedor y Molina reciban la atención necesita.

Usted tiene derecho a:

- Recibir información sobre Molina, nuestros servicios, los médicos y proveedores que contratamos para brindar servicios, y los derechos y las responsabilidades de los miembros.
- Que se mantenga su privacidad y se le trate con respeto y dignidad.
- Ayudar a tomar decisiones con su médico sobre el cuidado de su salud. Usted puede rechazar un tratamiento.
- Solicitar y recibir una copia de sus registros médicos.
- Solicitar un cambio o corrección en sus registros médicos.
- Hablar sobre sus opciones de tratamiento con su médico u otro profesional de la salud de manera tal que pueda comprenderlas. El costo o la cobertura del beneficio no importan.
- Verbalizar cualquier reclamo o enviar apelaciones sobre Molina o la atención que ha recibido.
- Hacer uso de sus derechos como miembro sin temor a resultados negativos.
- Recibir los derechos y las responsabilidades de los miembros todos los años.
- Sugerir cambios en la política de derechos y responsabilidades de los miembros de Molina.

También tiene la responsabilidad de:

- Proporcionar todos los datos que Molina y nuestros médicos y proveedores necesitan para brindarle atención.
- Conocer sus problemas de salud y participar en el establecimiento de metas de tratamiento acordadas mutuamente.

- Seguir las instrucciones del plan de tratamiento para la atención que ha acordado con su médico.
- Asistir a las visitas del médico y ser puntual. Si no va a poder llegar a tiempo o no puede asistir a la visita al médico, llame a su proveedor.

Visite [MolinaHealthcare.com](https://www.molinahealthcare.com) para leer el Manual para los Miembros donde encontrará un listado completo de los derechos y las responsabilidades de los miembros.

Cómo Obtener Atención para Necesidades de Salud Especiales

Molina brinda cobertura a la atención de sus necesidades especiales. Si usted recibe Apoyo y Servicios a Largo Plazo (LTSS, Long Term Services and Supports), también tiene acceso a especialistas para su condición de salud o necesidades.

Segundas Opiniones

Si usted no está de acuerdo con el plan de atención de su proveedor, tiene derecho a una segunda opinión. Puede hablar con otro proveedor de la red de Molina o podemos organizar una consulta





con un proveedor fuera de la red. Este servicio se encuentra disponible sin costo alguno para usted. Para obtener más información, comuníquese con **Servicios a los Miembros llamando al (855) 687-7861**, TTY/TDD: 711, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Servicios fuera de la Red

Si un proveedor de Molina no puede brindarle los servicios que necesita y que incluye su cobertura, Molina debe cubrir estos servicios a través de un proveedor fuera de la red. El costo para usted no será mayor al que abonaría si el proveedor perteneciera a nuestra red. Molina coordinará el pago con el proveedor que se encuentra fuera de la red. Para obtener más información, comuníquese con **Servicios a los Miembros llamando al (855) 687-7861**, TTY/TDD: 711.

Horario de Atención de los Servicios

Los miembros de Molina pueden recibir los servicios que necesiten las 24 horas, todos los días.

Quejas y Apelaciones

Si usted tiene problemas con su atención médica o con nuestros servicios, tiene derecho a presentar una queja (reclamo) o apelación. Una queja puede aplicarse a lo siguiente:

- La atención que recibe de su proveedor u hospital.
- El tiempo que debe esperar hasta obtener una cita o consultar a un proveedor.
- Disponibilidad del proveedor en su área.

Usted puede presentar una apelación cuando no está de acuerdo con la decisión de Molina sobre:

- Interrumpir, cambiar, suspender, reducir o negar un servicio.
- Denegar el pago de servicios.

Usted puede solicitar una revisión expeditiva si la decisión puede poner en riesgo su vida o salud. También puede solicitar una Audiencia Imparcial (Fair Hearing) con un Juez de Derecho Administrativo del Estado, en caso de que se rechazara su apelación.

Visite [MolinaHealthcare.com](https://www.molinahealthcare.com) o lea el Manual para los Miembros para informarse sobre:

- Procesos de presentación de quejas, apelaciones y Audiencia Imparcial del Estado y sus derechos.
- Plazos para la presentación de quejas, apelaciones y Audiencia Imparcial del Estado.
- Quién puede presentar una queja/apelación.

Si tiene alguna pregunta sobre una queja, comuníquese con **Servicios a los Miembros llamando al (855) 687-7861**, TTY/TDD: 711.

Su Derecho a Apelar las Denegaciones

¿Qué es una denegación?

Una denegación significa que no se cubrirá el costo los servicios ni de las facturas. Si Molina le rechaza un servicio o queja, usted tiene derecho a solicitar el motivo por el que rechazaron los servicios o sus facturas. Usted tiene derecho a apelar.

Si Molina le rechaza un servicio o una queja, recibirá una carta informándole sobre esta decisión. Incluirá información sobre su derecho a apelar. Usted puede leer estos derechos en el Manual para los Miembros. Usted puede informarse sobre cómo presentar una apelación en [MolinaHealthcare.com](https://www.molinahealthcare.com). Servicios a los Miembros también puede ayudarle a presentar una apelación.

Si usted no está conforme con el resultado de su apelación, puede solicitar una revisión independiente. Esto significa que proveedores que no pertenecen a Molina revisarán todos los datos de su caso y tomarán una decisión. Molina aceptará lo que decidan.



Obtenga más información sobre cómo presentar una apelación comunicándose con Servicios a los Miembros llamando al (855) 687-7861, TTY/TDD: 711.

Su Derecho a Establecer una Directiva Anticipada

Todos los miembros de Molina tienen derecho a aceptar o a rechazar el tratamiento que le ofrezca un proveedor. Pero, ¿qué sucede si no puede informarle al proveedor lo que desea? Para evitar decisiones que puedan ir en contra de su voluntad, es importante que establezca una Directiva Anticipada.

Una Directiva Anticipada es un formulario legal que informa a los proveedores médicos qué tipo de cuidado desea si no puede hablar usted mismo. Usted puede escribir una Directiva Anticipada antes de sufrir una emergencia. Esto evita que otras personas deban tomar decisiones importantes sobre su salud si usted no está en condiciones de hacerlo. Existen distintos tipos de formularios de Directiva Anticipada. Algunos ejemplos son:

- Poder para el Cuidado de la Salud
- Testamento Vital

Es su elección establecer una directiva Anticipada. Nadie puede negarle atención basándose en si ha establecido una Directiva Anticipada o no. Para obtener ayuda con respecto a tomar decisiones sobre su cuidado, hable con una persona de su confianza, como un miembro de su familia o amigo. También puede hablar con su abogado o Proveedor de Atención Primaria si tiene preguntas o quisiera completar un formulario de Directiva Anticipada.

Comuníquese con **Servicios a los Miembros llamando al (855) 687-7861**, TTY/TDD: 711 para recibir información sobre cómo obtener formularios de Directiva Anticipada que cumplan con las leyes estatales en vigencia.

Si ha firmado una Directiva Anticipada y cree que el proveedor no ha seguido sus instrucciones, puede presentar un reclamo. Visite [MolinaHealthcare.com](https://www.molinahealthcare.com) o comuníquese con Servicios a los Miembros para obtener más información.



Visite el Sitio Web de Molina Healthcare

Visite MolinaHealthcare.com y elija el estado en el que reside. Nuestro sitio web brinda información sobre:

- Beneficios y servicios incluidos y excluidos de la cobertura y restricciones.
- Copagos y otros cambios por los que deberá hacerse responsable (si correspondiera).
- Qué hacer si recibe una factura por un reclamo.
- Preguntas y respuestas frecuentes (FAQs).
- Información detallada sobre farmacia como los medicamentos sin cobertura, límites o cuotas para medicamentos, cómo solicitar una excepción para medicamentos que no se encuentran incluidos en el vademécum, sustitución de un medicamento genérico, intercambio terapéutico (medicamentos diferentes que tienen los mismos efectos) y protocolos para los tratamientos por pasos (que cubren el uso de un medicamento antes de que brindemos cobertura del uso de otro).
- Guías sobre la prevención de la salud y cronograma de vacunaciones.

- Cómo obtener atención por especialidad y servicios hospitalarios.
- Disponibilidad de médicos y proveedores.
- Procedimientos para la Administración de la Utilización (UM), esto incluye el análisis previo al servicio, revisión concurrente de emergencia, revisión después del servicio y cómo presentar una apelación.



Para recibir copias impresas de cualquier material publicado en [MolinaHealthcare.com](https://www.molinahealthcare.com), comuníquese con Servicios a los Miembros llamando al (855) 687-7861, TTY/TDD: 711.



Su Manual para los Miembros, que también se encuentra publicado en el sitio web, es un buen recurso.

Portal para los Miembros

MyMolina.com es nuestro portal seguro en la web para los miembros. Le permite administrar su propia salud desde su computadora. El portal para los miembros es fácil de usar. Estas son algunas de las cosas que puede hacer:

- Una evaluación de su salud (examen de salud). Es una herramienta que puede ayudarle a usted y a su Proveedor de Atención Primaria a buscar formas de mejorar su salud.
- Buscar una farmacia local.
- Obtener autoayuda para:
 - » Evitar el consumo de alcohol.
 - » Comer de manera saludable.
 - » Manejar su peso (IMC).
 - » Identificar la depresión.
 - » Identificar la falta de motivación.
 - » Manejar el estrés.
 - » Promover la actividad física.
 - » Dejar de fumar.
 - » Realizarse exámenes para detectar cáncer.
 - » Recibir vacunas.
- Solicitar o imprimir su tarjeta de identificación como miembro.
- Seleccionar o cambiar un médico.
- Acceder a sus registros médicos.
- Averiguar cómo realizar derivaciones.
- Obtener asesoramiento sobre su salud, por mensaje de correo electrónico seguro enviado por la Línea de Asesoramiento de Enfermeros Disponible las 24 horas.
- Enviar un mensaje de correo electrónico a Servicios a los Miembros.



Aprender más o registrarse en el portal para los miembros:

1. **Comuníquese con Servicios a los Miembros llamando al (855) 687-7861**
 - o
2. Cree una cuenta siguiendo estos sencillos pasos:
 - Paso 1:** Ingrese a MyMolina.com (MiMolina.com en Español)
 - Paso 2:** Ingrese su número de identificación como miembro, fecha de nacimiento y código postal.
 - Paso 3:** Ingrese su dirección de correo electrónico.
 - Paso 4:** Genere una contraseña.

Directorio de Proveedores en Línea

Para buscar un proveedor en línea, ingrese a MolinaHealthcare.com. Haga clic en “**Buscar un Médico o Farmacia**” (**Find a Doctor or Pharmacy**). El directorio de proveedores incluye:

- Nombres, direcciones y números de teléfono de los proveedores de Molina.
- El estado de certificación de los proveedores. Usted también puede visitar la Junta Americana de Especialidades Médicas (American Board of Medical Specialties) ingresando a www.abms.org para verificar si un proveedor se encuentra certificado.
- Horarios de atención de todos los centros.
- Proveedores que aceptan nuevos pacientes.
- Idiomas que habla el proveedor o el personal.
- Información sobre el hospital, esto incluye nombre, ubicación y estado de acreditación.

Si usted no puede acceder a Internet o necesita más información (como la residencia o la escuela de medicina a la que asistió el proveedor), **Servicios a los Miembros** puede enviarle una copia impresa del directorio de proveedores en línea. **Llame al (855) 687-7861**, TTY/TDD: 711, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. para obtener asistencia.



Your Extended Family.

Molina Healthcare of Illinois (Molina) cumple con las leyes federales de derechos civiles vigentes y no discrimina en base a raza, color, nacionalidad de origen, edad, discapacidad o sexo. Molina no excluye a las personas ni las trata de manera diferente por su raza, color, nacionalidad de origen, edad, discapacidad o sexo.

Molina brinda dispositivos de ayuda y servicios gratuitos a personas con discapacidad para comunicarse de manera efectiva con nosotros, por ejemplo:

- Intérpretes de lenguaje de señas calificados
- Información escrita en otros formatos (impresión en letras de mayor tamaño, audio, formatos electrónicos accesibles y otros formatos)
- Servicios de idioma a personas cuya idioma principal no es inglés, por ejemplo:
 - Intérpretes calificados
 - Información escrita en otros idiomas

Si usted necesita estos servicios, comuníquese con el Coordinador de Derechos Civiles. Si considera que Molina no le ha brindado estos servicios o se siente discriminado por su raza, color, nacionalidad de origen, edad, discapacidad o sexo, usted puede presentar una queja ante:

Civil Rights Coordinator
(Coordinador de Derechos Civiles)

200 Oceangate

Long Beach, CA 90802

Correo electrónico: Civil.Rights@MolinaHealthcare.com

Puede presentar una queja en persona, por correo postal o correo electrónico. Si necesita ayuda para presentar una queja, el Coordinador de Derechos Civiles está disponible para ayudarle.

Usted puede presentar un reclamo por derechos civiles al Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE.UU., a la Oficina para los Derechos Civiles, electrónicamente a través del Portal de Reclamos de la Oficina para los Derechos Civiles, ingresando a <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, o enviando un mensaje de correo electrónico o llamando al:

U.S. Department of Health and Human Services
(Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE.UU.)

200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201
(800) 368-1019, (800) 537-7697 (TDD)

Los formularios para los reclamos se encuentran disponibles ingresando a <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

- English** **ATTENTION: If you speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call 1-855-687-7861 (TTY: 711).**
- Spanish** **ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-855-687-7861 (TTY: 711).**
- Polish** **UWAGA: Jeżeli mówisz po polsku, możesz skorzystać z bezpłatnej pomocy językowej. Zadzwoń pod numer 1-855-687-7861 (TTY: 711).**
- Chinese** **注意: 如果您使用繁體中文, 您可以免費獲得語言援助服務。請致電 1-855-687-7861 (TTY: 711)。**
- Korean** **주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 1-855-687-7861 (TTY: 711) 번으로 전화해 주십시오.**
- Tagalog** **PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa 1-855-687-7861 (TTY: 711).**
- Arabic** **ملحوظة: إذا كنت تتحدث اذكر اللغة، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل برقم 1-855-687-7861 (رقم هاتف الصم والبكم: 711).**
- Russian** **ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 1-855-687-7861 (телетайп: 711).**
- Gujarati** **સુચના: જો તમે ગુજરાતી બોલતા હો, તો નિ:શુલ્ક ભાષા સહાય સેવાઓ તમારા માટે ઉપલબ્ધ છે. ફોન કરો 1-855-687-7861 (TTY: 711).**

- Urdu خبردار: اگر آپ اردو بولتے ہیں، تو آپ کو زبان کی مدد کی خدمات مفت میں دستیاب ہیں۔ کال کریں 1-855-687-7861 (TTY: 711).
- Vietnamese CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số 1-855-687-7861 (TTY: 711).
- Italian ATTENZIONE: In caso la lingua parlata sia l'italiano, sono disponibili servizi di assistenza linguistica gratuiti. Chiamare il numero 1-855-687-7861 (TTY: 711).
- Hindi ध्यान दें: यदि आप हिंदी बोलते हैं तो आपके लिए मुफ्त में भाषा सहायता सेवाएं उपलब्ध हैं। 1-855-687-7861 (TTY: 711) पर कॉल करें।
- French ATTENTION: Si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposés gratuitement. Appelez le 1-855-687-7861 (TTY: 711).
- Greek ΠΡΟΣΟΧΗ: Αν μιλάτε ελληνικά, στη διάθεσή σας βρίσκονται υπηρεσίες γλωσσικής υποστήριξης, οι οποίες παρέχονται δωρεάν. Καλέστε 1-855-687-7861 (TTY: 711).
- German ACHTUNG: Wenn Sie Deutsch sprechen, stehen Ihnen kostenlos sprachliche Hilfsdienstleistungen zur Verfügung. Rufnummer: 1-855-687-7861 (TTY: 711).

[MolinaHealthcare.com](https://www.MolinaHealthcare.com)



Your Extended Family.