

MOLINA HEALTHCARE

# WASHINGTON **APPLE HEALTH**

ATENCIÓN MÉDICA ADMINISTRADA

MANUAL DE BENEFICIOS MÉDICOS PARA EL AFILIADO

**2019**



[MolinaHealthcare.com](http://MolinaHealthcare.com)



Estás en familia.





Estás en familia.

## Notificación de no discriminación de Molina Healthcare of Washington Medicaid

Molina Healthcare of Washington (Molina) cumple con todas las leyes federales de derechos civiles que se relacionan con los servicios de atención médica. Molina ofrece servicios de atención médica a todos los miembros, sin importar su raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo. Molina no excluye a las personas ni las trata de manera diferente por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo. Esto incluye identidad de género, embarazo y estereotipo de sexo.

Molina también cumple con las leyes estatales aplicables y no discrimina por motivos de credo, género, identidad o expresión de género, orientación sexual, estado civil, religión, veteranos retirados honorablemente o estado militar, o el uso de un perro guía entrenado o un animal de servicio por una persona con una discapacidad.

Para ayudarlo a hablar con nosotros, Molina proporciona los siguientes servicios gratuitos:

- Ayuda y servicios para personas con discapacidades
  - Intérpretes capacitados en lengua de señas
  - Material escrito en otros formatos (letra de molde grande, audio, formatos electrónicos accesibles, sistema braille)
- Servicios de idioma para personas que hablan otro idioma o tienen capacidades limitadas en inglés
  - Intérpretes capacitados
  - Material escrito traducido a su idioma
  - Material escrito de manera sencilla con lenguaje fácil de entender

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

Si considera que Molina no ha brindado estos servicios o ha discriminado de cualquier otro modo, puede presentar una queja ante nuestro Coordinador de Derechos Civiles llamando al (866) 606-3889 o para usuarios de TTY, al 711. Envíe su queja por correo a la siguiente dirección:

Civil Rights Coordinator  
200 OceanGate  
Long Beach, CA 90802

Usted también puede enviar su queja por correo electrónico a [civil.rights@molinahealthcare.com](mailto:civil.rights@molinahealthcare.com). O puede enviar su queja por fax al (800) 816-3778.

También puede presentar una queja relacionada con los derechos civiles ante el Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU., en la Oficina de Derechos Civiles. Los formularios de queja están disponibles en <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>. Puede enviarla por correo a esta dirección:

U.S. Department of Health and Human Services  
200 Independence Avenue, SW  
Room 509F, HHH Building  
Washington, D.C. 20201

También puede enviarla a un sitio web a través del Portal de Quejas de la Oficina de Derechos Civiles en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>.

Si necesita ayuda, llame al 1-800-368-1019; TTY 800-537-7697.

Aviso de Molina Healthcare 1557 - WA Medicaid HCA v2  
Updated 11/2/16

**Eslogan contra la discriminación conforme a la Sección 1557  
Molina Healthcare of Washington, Inc.  
Molina Medicaid**

You have the right to get this information in a different format, such as audio, Braille, or large font due to special needs or in your language at no additional cost.

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

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

Bienvenido a Molina Healthcare y Washington Apple Health.....	1
Información de contacto importante.....	1
Cómo usar este manual .....	1
Molina Healthcare, nuestros proveedores y usted .....	2
Necesitará dos tarjetas para acceder a los servicios.....	4
Su tarjeta de identificación de Molina Healthcare .....	4
Su tarjeta de servicios.....	4
Cambio de planes de salud.....	5
Usar un seguro médico privado y su cobertura de Molina Healthcare.....	5
Cómo recibir atención médica .....	6
Cómo elegir su proveedor de cuidados primarios (PCP).....	6
Telemedicina .....	6
Cómo recibir cuidado especializado y remisiones.....	7
Servicios cubiertos de Apple Health sin un plan de atención médica administrada .....	7
Servicios que puede recibir SIN una remisión .....	7
Pago por los servicios de atención médica.....	8
Como cliente de Apple Health, usted no tiene copagos para ninguno de los servicios que tienen cobertura. No obstante, es posible que deba pagar por los servicios en los siguientes casos:.....	8
Evitar el fraude, el malgasto y el abuso .....	8
Recibir atención en una emergencia o cuando está lejos de casa .....	8
Organizaciones de salud conductual (BHO) .....	9
Contactos de organización de salud conductual.....	10
Expectativas de cuándo lo atenderá un proveedor del plan médico .....	10
Debe ir a un médico, farmacia, proveedor de salud conductual u hospital de Molina Healthcare.....	10
Recetas .....	11
Suministros y equipos médicos .....	11
Necesidades especiales de atención médica o enfermedades de larga duración.....	11
Servicios y apoyos a largo plazo .....	11
Programas de aprendizaje temprano .....	13
Servicios de atención médica para niños .....	13
Beneficios cubiertos por Molina Healthcare.....	15
Otros servicios que ofrecemos .....	19
• Aplicación HealthInHand y MiMolina.com .....	19
• Administración de casos y Control de enfermedades.....	19
• Programas de educación para la salud .....	20
• Recompensas de salud.....	21
• Programas de atención médica domiciliaria.....	21

Servicios excluidos (NO cubiertos) .....	23
Si no está satisfecho con nuestra atención .....	24
Información importante sobre denegación, apelaciones y audiencias administrativas.....	24
Sus derechos .....	26
Sus responsabilidades .....	26
Directivas anticipadas .....	27
¿Qué es una directiva anticipada sobre la salud mental? .....	27
¿Cómo se completa una directiva anticipada sobre la salud mental?.....	28
Protegemos su privacidad .....	28

*Este manual no crea ningún derecho, sea de naturaleza legal o de otro tipo. No debe confiar en este manual como única fuente de información sobre Apple Health (Medicaid). El objetivo de este manual es actuar como resumen de la información sobre sus beneficios de salud. Puede obtener información detallada sobre el programa Apple Health en la página de leyes y normas de la Autoridad de Atención Médica en Internet <http://www.hca.wa.gov/about-hca/rulemaking>*

## Bienvenido a Molina Healthcare y Washington Apple Health



Queremos que tenga un buen comienzo como afiliado nuevo. Nos pondremos en contacto con usted en las próximas semanas. Puede preguntarnos todas las dudas que tenga u obtener ayuda para programar una cita. Si necesita hablar con nosotros antes de que lo llamemos, nuestras líneas telefónicas están abiertas de lunes a viernes, de 7:30 a.m. a 6:30 p.m.

### Información de contacto importante

	Horas de servicio al cliente	Números de teléfono de servicio al cliente	Dirección de página web
<b>Molina Healthcare</b>	De lunes a viernes de 7:30 a.m. a 6:30 p.m.	(800) 869-7165 TTY 711	<a href="http://MolinaHealthcare.com">MolinaHealthcare.com</a>
<b>Servicio al cliente de Apple Health de la Autoridad de Atención Médica (HCA)</b>	De lunes a viernes de 7 a.m. a 5 p.m.	(800) 562-3022 TRS 7-1-1 o TTY (800) 848-5429	<a href="https://www.hca.wa.gov/apple-health">https://www.hca.wa.gov/apple-health</a>
<b>Intercambio de Seguros de beneficios de Washington Health</b>	De lunes a viernes de 8 a.m. a 6 p.m.	(855) 923-4633 TRS 7-1-1 o TTY (855) 627-9604	<a href="https://www.wahealthplanfinder.org">https://www.wahealthplanfinder.org</a>

### Cómo usar este manual

Este manual es su guía de servicios. Cuando tenga alguna pregunta, revise la lista a continuación para saber cómo podemos ayudarlo.

Si tiene alguna pregunta sobre...	Comuníquese con...
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cómo cambiar o cancelar la inscripción en su plan de atención médica administrada de Apple Health</li> <li>• Cómo obtener los servicios cubiertos de Apple Health que no están cubiertos por su plan</li> <li>• Su tarjeta de servicios ProviderOne</li> </ul>	<p>HCA en: El portal de clientes de ProviderOne está disponible en: <a href="https://www.waproviderone.org/client">https://www.waproviderone.org/client</a></p> <p>O bien: <a href="https://fortress.wa.gov/hca/p1contactus/">https://fortress.wa.gov/hca/p1contactus/</a></p> <p>Si aún tiene preguntas o necesita más ayuda, llame a la línea gratuita (800) 562-3022.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cómo escoger un proveedor o cambiar de proveedor</li> <li>• Servicios o medicamentos cubiertos</li> <li>• Cómo presentar una queja</li> <li>• Cómo apelar a una decisión de su plan de salud que afecta sus beneficios</li> </ul>	<p>Comuníquese con Molina Healthcare llamando al (800) 869-7165, TTY 711 o ingrese a <a href="http://MolinaHealthcare.com">MolinaHealthcare.com</a></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Su atención médica</li> <li>• Remisiones a especialistas</li> </ul>	<p>Su proveedor de atención primaria. (Si necesita ayuda para elegir un proveedor de atención primaria, comuníquese con nosotros llamando al (800) 869-7165, TTY 711, o ingrese a <a href="http://MolinaHealthcare.com">MolinaHealthcare.com</a></p> <p>También puede llamar a la Línea de Consejos de Enfermeras las 24 horas al día al (888) 275-8750, TTY 711. Disponible los 7 días de la semana.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cambios en su cuenta; por ejemplo: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ cambios de dirección;</li> <li>◦ cambios en los ingresos,</li> <li>◦ estado civil,</li> <li>◦ embarazo, y</li> <li>◦ nacimientos o adopciones.</li> </ul> </li> </ul>	<p>Washington Health Benefit Exchange al 1-855-WAFINDER (1-855-923-4633) o visite <a href="https://www.wahealthplanfinder.org">https://www.wahealthplanfinder.org</a></p>

## Molina Healthcare, nuestros proveedores y usted

Cuando se inscriba a Molina Healthcare, nuestros proveedores cuidarán de usted. La mayor parte del tiempo, lo verá su proveedor de cuidados primarios (PCP). Su PCP coordinará una cita con otro proveedor si necesita algo de lo siguiente:

- Realizarse un análisis,
- Ver a un especialista, o
- Ingresar a un hospital.

Puede consultar a ciertos proveedores sin la intervención previa de su PCP. Esto se aplica solo a determinados servicios. Consulte la página 7 para obtener más detalles.

**Si no habla inglés**, lo ayudaremos. Queremos que sepa cómo aprovechar los beneficios de salud. Si necesita esta información en otro idioma, solo debe llamarnos. Brindamos asistencia lingüística sin costo para usted. Encontraremos una forma de hablar con usted en su propio idioma y de ayudarlo a encontrar un proveedor que lo hable. Usted tiene derecho a recibir servicios de acceso de idiomas cuando asiste a una cita de atención médica cubierta por Apple Health (Medicaid). Si no podemos encontrar a un proveedor que hable su idioma, su proveedor se encargará de buscar a un intérprete que esté en sus citas. Solo infórmele a su proveedor de atención médica que necesita un intérprete al programar su cita.

## **No dude en llamarnos si necesita información en otros formatos o ayuda para comprender los materiales.**

Si es discapacitado, no vidente o tiene visión limitada, si es hipoacúsico o tiene problemas de audición, o si no comprende este manual u otros materiales, no dude en comunicarse con nosotros. Podemos proveerle los materiales en otro formato, por ejemplo escrito en sistema Braille. Podemos indicarle si se puede acceder al consultorio de un proveedor en sillas de ruedas o si el consultorio cuenta con dispositivos de comunicación especial u otro equipo especial. También ofrecemos lo siguiente:

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

## **¿Cómo examina Molina Healthcare la nueva tecnología?**

Molina Healthcare examina equipos, medicamentos y procedimientos nuevos para decidir si deben estar cubiertos. Algunos equipos, medicamentos y procedimientos nuevos aún están en evaluación para saber si realmente dan resultado. Si aún están en evaluación, se los denomina experimentales o de investigación. Los servicios experimentales y de investigación están cubiertos solo cuando la investigación demuestre que son más útiles que dañinos y que son médicamente necesarios. Si desea obtener más información al respecto, llame al Departamento de Servicios para Miembros de Molina al (800) 869-7165. Si su proveedor solicita un servicio para usted y le es denegado por ser de carácter experimental o de investigación, usted o sus proveedores podrán apelar la decisión de Molina Healthcare.

## **¿Molina Healthcare cuenta con un Programa de Mejoramiento de Calidad (QI)?**

Sí. El Programa QI:

- Garantiza que pueda acceder a un equipo de atención médica calificado
- Supervisa y toma acciones si hay un problema con la calidad de atención que se ha provisto
- Promueve la seguridad en la atención médica a través de la enseñanza tanto para nuestros miembros como para nuestros proveedores
- Brinda consejos para mantenerse saludable con el objetivo de que los miembros conozcan qué servicios se necesitan y cuándo
- Proporciona una Guía sobre cómo obtener atención médica de calidad con el objetivo de ayudar a que los miembros accedan a nuestros programas y servicios
- Realiza un seguimiento y evalúa nuestro desempeño a través de HEDIS® (Conjunto de Datos e Información para la Eficacia de la Atención Médica)
  - HEDIS® es una herramienta que compara diferentes aspectos de la calidad de la atención médica; como pruebas de detección preventivas y de bienestar, control de la diabetes, atención prenatal y de posparto vacunas para los niños
- Hace encuestas a nuestros miembros a fin de que podamos conocer su experiencia y nivel de satisfacción en lo que respecta al plan de salud y los proveedores. Un tipo de encuesta se denomina CAHPS® (Evaluación por Consumidores de Proveedores y Sistemas de Atención Médica)

Para obtener más información sobre los programas y las actividades de QI de Molina, visite: [MolinaHealthcare.com/WAQIProgram](https://MolinaHealthcare.com/WAQIProgram)

Para obtener información para miembros sobre vida saludable, visite: [MolinaHealthcare.com/WAHealthNewsletters](https://MolinaHealthcare.com/WAHealthNewsletters) o [MolinaHealthcare.com/StayingHealthy](https://MolinaHealthcare.com/StayingHealthy)

Si desea una copia gratuita de la descripción del Programa de Mejoramiento de Calidad de Molina Healthcare o un informe de su desarrollo, sírvase llamar al Departamento de Servicios para Miembros al (800) 869-7165, TTY 711.





## ¿Cómo paga Molina Healthcare a los proveedores?

Tomamos decisiones con respecto a su atención cubierta en función de lo que usted necesita. Molina Healthcare no retribuye a los proveedores, empleados u otras personas con el fin de negar o limitar la atención que usted recibe. Molina Healthcare no alienta el uso excesivo o el uso deficiente de pruebas o tratamientos. Si desea más información sobre cómo Molina Healthcare paga a sus proveedores, llame al Departamento de Servicios para Miembros al (800) 869-7165, TTY 711.

## Necesitará dos tarjetas para acceder a los servicios

### Su tarjeta de identificación de Molina Healthcare

Member: TEST TESTER98		
Identification #: 12345678910	Date of Birth: 01/01/1970	Client ID: 000000000A
Program: Apple Health		
PCP Name: JANE DOE	PCP Eff: 08/01/2017 Auth: (800) 869-7185	
PCP Phone: (608) 456-7891		
PCP Location: TEST HEALTH CENTER_0000000000		
Member Services: (800) 869-7165 / TTY 711		
Molina Healthcare Virtual Care: (844) 870-6821 / TTY 711 or go to wavirtualcare.molinahealthcare.com		
RxBIN: 000000 RxPCN: ADV RxGRP: RX0000		

Debería recibir su tarjeta de identificación de Molina Healthcare dentro de los 30 días de la fecha de inscripción. Si algo sale mal con su tarjeta de identificación, llámenos de inmediato. La tarjeta de identificación tendrá su número de miembro. Lleve su tarjeta de identificación en todo momento y muéstrela cada vez que reciba atención médica. Si usted es elegible y necesita recibir cuidado antes de que llegue la tarjeta, llámenos al (800) 869-7165, TTY 711, de lunes a viernes, de 7:30 a.m. a 6:30 p.m. Su proveedor también puede comunicarse con nosotros para comprobar su elegibilidad en el caso de que aún no haya recibido su tarjeta de identificación.

### Su tarjeta de servicios

También recibirá una tarjeta de servicios de Apple Health por correspondencia.



En las dos semanas posteriores a su inscripción en Washington Apple Health a través de [www.wahealthplanfinder.org](http://www.wahealthplanfinder.org), recibirá una Tarjeta de Servicios azul (también denominada tarjeta ProviderOne) como la que se muestra en la imagen incluida aquí. Conserve esta tarjeta. Su tarjeta de servicios está activa y muestra que está inscrito a Apple Health.

Si ya ha recibido una tarjeta de servicios ProviderOne, la Autoridad de Atención Médica (HCA) no le enviará una nueva. Puede seguir utilizando su antigua tarjeta. Su antigua tarjeta y número de cliente son válidos, incluso si existiera una interrupción en la cobertura. Si ya no tiene su tarjeta de servicios, comuníquese con la HCA para obtener una nueva.

### ProviderOne

El número que figura en la tarjeta es el número de cliente de ProviderOne. Siempre tiene nueve dígitos y termina en "WA". Puede buscar en línea para controlar que su inscripción se ha iniciado o para cambiar el plan de salud a través del Portal para Clientes de ProviderOne en <https://www.waproviderone.org/client>. Los proveedores de atención médica también pueden utilizar ProviderOne para ver si sus pacientes están afiliados a Apple Health.

Cada miembro de la familia que sea elegible para Apple Health recibirá su propia tarjeta de servicios. Cada persona tendrá un número de cliente de ProviderOne distinto que conservará de por vida.

**Si no recibe la tarjeta, la información es incorrecta o pierde su tarjeta, existen distintas maneras de solicitar un reemplazo:**

- Use el portal para clientes de ProviderOne en <https://www.waproviderone.org/client>
- Solicite una modificación por Internet, en [https://fortress.wa.gov/hca/p1contactus/Client\\_WebForm](https://fortress.wa.gov/hca/p1contactus/Client_WebForm)
  - Seleccione el tema “Tarjeta de servicios”
- Comuníquese con el Centro de Servicios al Cliente de la HCA al (800) 562-3022

La nueva tarjeta es completamente gratuita. Recibirá la nueva tarjeta por correo entre siete y 10 días después de solicitarla. Su tarjeta anterior dejará de funcionar cuando solicite una nueva.

## Cambio de planes de salud

Usted tiene derecho a solicitar el cambio del plan médico en cualquier momento. Su nuevo plan podrá entrar en vigor el primer día del mes siguiente. Es importante asegurarse de que está afiliado al nuevo plan solicitado antes de poder ver a los proveedores en la red de otro plan. Existen diferentes modos de cambiar el plan:

- Visite la página web de Washington Healthplanfinder. [www.wahealthplanfinder.org](http://www.wahealthplanfinder.org)
- Visite el portal para clientes de ProviderOne, <https://www.waproviderone.org/client>
- Solicite una modificación por Internet, en [https://fortress.wa.gov/hca/p1contactus/Client\\_WebForm](https://fortress.wa.gov/hca/p1contactus/Client_WebForm)
  - Seleccione el tema “Inscripción/Cambio de plan médico”
- Comuníquese con el Centro de Servicios al Cliente de la HCA al (800) 562-3022

**NOTA: Si está afiliado al Programa de coordinación y revisión de paciente, debe permanecer en el mismo plan de salud por el plazo de un año. Si se muda, comuníquese con nosotros.**

## Utilización de un seguro médico privado y su cobertura de Molina Healthcare

Podemos pagar copagos, deducibles y servicios que su seguro médico privado no cubre. Puede evitar gastos de su bolsillo si se asegura de que sus proveedores de atención médica sean miembros de la red de proveedores de Molina Healthcare o si están dispuestos a facturarnos por cualquier copago, deducible o saldo restante después de que su cobertura primaria pague su factura de atención médica.

Cuando visite a su doctor o a otro(s) proveedor(es) médico(s), presente todas sus tarjetas, incluidas:

- Su tarjeta de seguro médico privado,
- Su tarjeta de servicios Apple Health y
- Su tarjeta de Molina Healthcare.

Comuníquese con Molina Healthcare de inmediato en caso de alguna de las siguientes situaciones:

- Si su seguro médico privado finaliza,
- Si su seguro médico privado cambia, o
- Si tiene dudas sobre cómo utilizar Apple Health con su seguro médico privado.

## Cómo recibir atención médica



Los servicios que puede recibir incluyen chequeos periódicos, inmunizaciones u otros tratamientos.

Su proveedor de cuidados primarios (PCP) se encargará de la mayor parte de sus necesidades de atención médica. Debe tener una cita previa para ver a su PCP.

Una vez que elija a un PCP, concrete una cita para establecerse como paciente con su PCP elegido. Ser un paciente establecido lo ayudará a obtener atención de manera más sencilla una vez que la necesite.

Es importante prepararse para su primera cita. Su PCP necesitará toda la información que pueda brindarle sobre sus antecedentes físicos y de salud conductual. No olvide tener sus tarjetas de Apple Health, Molina Healthcare y de cualquier plan médico adicional. Anote su historial de salud. Haga una lista de:

- Problemas que tenga en este momento,
- Medicamentos que toma y
- Preguntas que quiera hacerle a su PCP.

Si no puede cumplir con una cita, tenga a bien hacérselo saber a su PCP lo antes posible.

## Cómo elegir a su proveedor de cuidados primarios (PCP)

Es posible que ya haya elegido a su PCP; en caso contrario, debería hacerlo de inmediato. Si no escoge un PCP, nosotros elegiremos uno por usted. Cada familiar puede tener su propio PCP o usted puede elegir un PCP que atienda a todos los familiares que tengan cobertura de Atención Médica Administrada de Apple Health. Si usted o su familia desean cambiar su PCP, podemos ayudarle a elegir uno nuevo en cualquier momento.

## Telemedicina



La telemedicina se utiliza cuando un proveedor de atención médica brinda servicios a un inscrito por medio de comunicaciones de audio y video en tiempo real en un lugar distinto de donde se encuentra dicho proveedor.

Molina paga por los servicios médicamente necesarios cubiertos por telemedicina cuando estos servicios son prestados por un proveedor contratado. Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al (800) 869-7165, TTY 711, para conocer los servicios cubiertos que se pueden tratar a través de telemedicina.

Si no se siente bien y no puede visitar a su PCP, Molina también ofrece cuidado urgente de forma gratuita\*. Puede hablar o realizar una videollamada con un proveedor las 24 horas al día, 7 días a la semana para tratar afecciones menores como catarro, gripe, dolor de oído y conjuntivitis. No necesita una cita.

Regístrese hoy mismo en [wavirtualcare.molinahealthcare.com](http://wavirtualcare.molinahealthcare.com) para que el servicio esté disponible cuando lo necesite. Para recibir atención ahora mismo, solo debe iniciar sesión o llamar al (844) 870-6821 (TTY 711). Contamos con servicios de traducción. Para emergencias, llame al 911.

\*Molina ofrece cuidado urgente virtual en todo el estado a miembros de Apple Health a través de proveedores contratados. La atención virtual es gratuita. Se pueden aplicar cargos por el uso de teléfono celular e Internet.

## Cómo recibir cuidado especializado y remisiones

Si necesita atención que su PCP no puede brindarle, lo remitirá a un especialista. Hable con su PCP para saber cómo funcionan las remisiones. Si cree que un especialista no cumple con sus necesidades, hable con su PCP. Su PCP puede ayudarlo si necesita ver a un especialista distinto.

Hay algunos tratamientos y servicios que su PCP deberá solicitarnos para su aprobación *antes* de que usted pueda recibirlos. Esto se denomina “aprobación previa” o “autorización previa”. Su PCP puede decirle qué servicios requieren autorización previa, o puede llamarnos para consultar.

Si no tenemos un especialista en nuestra red, le brindaremos la atención que necesita de un especialista fuera de nuestra red. Las visitas fuera de nuestra red necesitan de nuestra aprobación previa. También necesitará aprobación previa si decide visitar por su cuenta a un especialista fuera de la red de Molina Healthcare. Antes de que vea un especialista nuevo, contáctese con su PCP o con el especialista que esté visitando. Indíquele que solicite nuestra aprobación previa por teléfono o fax. Si aprobamos la solicitud, usted podrá visitar al especialista nuevo por más de que esté fuera de la red de Molina Healthcare. Si denegamos la solicitud de su PCP de una aprobación previa, le enviaremos una carta dentro de los tres días de la denegación. Usted o su PCP podrán apelar la decisión. Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al (800) 869-7165, TTY 711 si tiene alguna pregunta.

Si su PCP o Molina Healthcare lo derivan a un especialista fuera de nuestra red y Molina Healthcare aprueba la solicitud antes de que reciba el servicio, usted no es responsable por los costos que esto genere. Nosotros los pagaremos.

## Servicios cubiertos de Apple Health sin un plan de atención médica administrada

Los servicios cubiertos de Apple Health sin un plan de atención médica administrada (también denominado plan de pago por servicio) cubren ciertos beneficios y servicios directamente, incluso si usted está inscripto en un plan de salud. Estos beneficios incluyen:

- servicios dentales
- anteojos y servicios de ajuste para niños (hasta los veinte años)
- servicios y apoyos de atención a largo plazo
- servicios de apoyo a la maternidad, asesoramiento genético prenatal e interrupciones de embarazos
- Servicios para personas con discapacidades de desarrollo.

Solo necesitará su tarjeta de servicios ProviderOne para acceder a estos beneficios. Su PCP o Molina Healthcare lo ayudarán a encontrar estos servicios y coordinar su atención. Consulte la página 20 para obtener información más detallada sobre los beneficios cubiertos. Si tiene preguntas sobre un beneficio o servicio de esta lista, comuníquese con nosotros.

## Servicios que puede recibir SIN una remisión

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

- Servicios de planificación familiar
- Análisis de VIH o SIDA
- Inmunizaciones
- Tratamiento y cuidado de seguimiento por una enfermedad de transmisión sexual
- Examen de detección de tuberculosis y cuidado de seguimiento
- Servicios de salud para mujeres, que incluyen los siguientes:
  - Servicios de maternidad que incluye el servicio de partera
  - Exámenes mamarios y pélvicos

## Pago por los servicios de atención médica

Como cliente de Apple Health, usted no tiene copagos para ninguno de los servicios que tienen cobertura. No obstante, es posible que deba pagar por los servicios en los siguientes casos:

- Recibe un servicio que no está cubierto, como atención quiropráctica o cirugía cosmética.
- Recibe un servicio que no es médicamente necesario.
- No sabe el nombre de su plan de salud y un proveedor de salud al que consulta no sabe a quién factura. Es por eso que debe llevar su tarjeta de servicios y del plan de salud con usted siempre que necesite servicios.
- Recibe atención de un proveedor de salud que no se encuentra en nuestra red, excepto que sea una emergencia o haya sido aprobado anteriormente por su plan de salud.
- Usted no sigue nuestras reglas para obtener atención de un especialista.

Si recibe una factura, comuníquese con nosotros al (800) 869-7165, TTY 711. Trabajaremos junto con su proveedor para asegurarnos de que le facture correctamente.

## Evitar el fraude, el malgasto y el abuso

La integridad del programa es responsabilidad de todos. Cuando no se controla el fraude, el malgasto ni el abuso, los contribuyentes son los que pagan. Ese dinero se podría utilizar para cubrir los beneficios y servicios fundamentales de Apple Health en la comunidad. Como personas inscritas, se encuentran en una posición única para identificar prácticas fraudulentas o de malgasto. Si observa alguna de las siguientes prácticas, infórmenos:

- Si alguien le ofrece dinero o bienes a cambio de su tarjeta de servicios de Apple Health, o si le ofrecen dinero o bienes a cambio de asistir a consultas médicas.
- Si recibe alguna explicación de los beneficios para bienes o servicios que no recibió.
- Si conoce a alguien que exige falsos beneficios.
- Cualquier otra práctica de la que se entere y que parezca fraudulenta, ilícita o de malgasto.

### **Puede denunciar fraude, y dar o no su nombre a través de los siguientes medios:**

Línea de Alerta de Cumplimiento de Molina Healthcare

- Llame al número de teléfono gratuito al (866) 606-3889
- Ingrese a <https://MolinaHealthcare.AlertLine.com>

Departamento de Servicios para Miembros

- Llame al número gratuito (800) 869-7165, TTY 711

Oficina de cumplimiento de Molina Healthcare

- Fax confidencial de Molina Healthcare of Washington: línea gratuita (800) 282-9929
- Escriba a:  
Attn: Compliance Officer  
Molina Healthcare of Washington  
P.O. Box 4004  
Bothell, WA 98041-4004

## Recibir atención en una emergencia o cuando está lejos de casa

**Emergencias médicas:** Siempre está cubierto para atención de emergencia en cualquier lugar de los Estados Unidos. Algunos ejemplos de emergencias incluyen lo siguiente:

- Ataque al corazón o dolor intenso en el pecho
- Hemorragia que no para
- Quemaduras graves
- Fracturas
- Dificultad respiratoria

- Convulsiones
- Pérdida de conciencia
- Cuando siente que puede herirse o herir a terceros
- Si está embarazada y siente dolor, tiene sangrado, fiebre o vómitos

Si cree tener una emergencia llame al 911 o diríjase al hospital más cercano donde los proveedores de emergencia puedan ayudarlo. Las emergencias están cubiertas en todas partes en los Estados Unidos.

Luego de ver al proveedor de emergencia, comuníquese con su PCP, proveedor de salud conductual o con Molina Healthcare para acordar el cuidado de seguimiento una vez concluida la emergencia.

**Cuidado urgente:** La atención médica urgente es necesaria cuando tiene un problema de salud que necesita atención inmediatamente, pero su vida no está en peligro. Este puede ser uno de los siguientes:

- Un niño con dolor de oído que se despierte en la mitad de la noche,
- Una torcedura de tobillo o
- Una astilla que no usted no se pueda quitar.

La atención médica urgente está cubierta en todas partes en los Estados Unidos. Llámenos al (800) 869-7165, TTY 711 y le ayudaremos a encontrar un centro de cuidado urgente que trabaje con nosotros.

Puede llamar al consultorio de su PCP o a nuestra Línea de Consejos de Enfermeras las 24 horas al (888) 275-8750, TTY 711, los 7 días de la semana; o ir a un centro de atención médica urgente.

**Atención médica cuando se está lejos de casa:** Si necesita atención médica que no califica como emergencia o urgencia, o si necesita recetas médicas cuando se encuentra lejos de casa, llame a su PCP o a nosotros para recibir asesoramiento. Le ayudaremos a recibir la atención que necesita. La atención médica preventiva o de rutina, como una consulta programada al proveedor o un chequeo preventivo, no están cubiertas cuando se encuentra fuera de su área de servicio.

**Obtención de atención después del horario de servicio:** el número de teléfono gratuito para llamar por asesoramiento médico de un enfermero las 24 horas, todos los días es (888) 275-8750, TTY 711. Llame al consultorio de su PCP o a la Línea de Consejos de Enfermeras para que le brinden asesoramiento sobre cómo encontrar un proveedor después del horario de servicio.

**Crisis de salud conductual:** La **Línea de ayuda de recuperación de Washington** es una línea las 24 horas para intervención en casos de crisis y remisiones para personas que padecen problemas relacionados con la salud mental, abuso de sustancias y problemas con el juego. Llame al (866) 789-1511 o al (206) 461-3219 (TTY), [recovery@crisisclinic.org](mailto:recovery@crisisclinic.org) o visite <https://www.warecoveryhelpline.org>. Los adolescentes pueden hablar con adolescentes en horarios específicos: (866) 833-6546, [teenlink@crisisclinic.org](mailto:teenlink@crisisclinic.org), [866teenlink.org](http://866teenlink.org).

## Organizaciones de salud conductual (BHO)

Las BHO integran los servicios para el tratamiento de trastornos de salud mental y abuso de sustancias en cada región, y transforma dos sistemas de entrega de servicios en un sistema en toda la región.

La Autoridad de Atención Médica (HCA) controla los contratos de los servicios para los trastornos de salud mental y abuso de sustancias (SUD) (drogas y alcohol) en las tres Área regionales de servicio (RSA) en el estado. Éstas son:

- Salish
- Great Rivers
- Thurston-Mason

Si usted vive en una de estas regiones, una BHO coordina sus servicios de salud conductual.

Si necesita recibir tratamiento para el trastorno por abuso de sustancias o servicios intensivos de salud mental, la BHO cubre estos servicios en estas regiones.

Para obtener información de contacto de estas organizaciones, consulte la sección Organizaciones de salud conductual a continuación:

### Contactos de Organización de salud conductual

Organización	Condados atendidos	Número de teléfono	Página web
Great Rivers BHO	Cowlitz, Grays Harbor, Lewis, Pacific, Wahkiakum	(800) 392-6298	<a href="http://greatriversbho.org/">http://greatriversbho.org/</a>
Salish BHO	Clallam, Jefferson, Kitsap	(360) 337-7050 o bien, (800) 525-5637	<a href="https://www.kitsapgov.com/hs/Pages/SBHO-LANDING-HOME.aspx">https://www.kitsapgov.com/hs/Pages/SBHO-LANDING-HOME.aspx</a>
Thurston-Mason BHO	Mason, Thurston	(360) 763-5828 o bien, (800) 658-4105	<a href="http://tmbho.org/">tmbho.org/</a>

### Expectativas de cuándo lo atenderá un proveedor del plan médico

La prontitud con la que lo verá un proveedor depende de la atención que usted requiera. Debe esperar que lo vea uno de nuestros proveedores dentro de la siguiente cronología:

- **Atención de emergencia:** Disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.
- **Cuidado urgente:** las visitas al consultorio de su PCP u otro proveedor dentro de las 24 horas.
- **Atención médica rutinaria:** Visitas al consultorio de su PCP u otro proveedor dentro de diez (10) días. La atención médica rutinaria es planificada e incluye visitas regulares al proveedor por problemas médicos que no son urgentes ni constituyen una emergencia.
- **Atención médica preventiva:** Visitas al consultorio de su PCP u otro proveedor dentro de los treinta (30) días. Entre los ejemplos de atención médica preventiva podemos mencionar los exámenes físicos anuales (también llamados chequeos médicos), las consultas para cuidado preventivo del niño, la atención médica anual para mujeres y las inmunizaciones (inyecciones).

### Debe ir a un médico, farmacia, proveedor de salud conductual u hospital de Molina Healthcare

Usted debe acudir a médicos y otros proveedores médicos que trabajen con Molina Healthcare. También contamos con farmacias que debe usar. Llame a nuestra línea de Servicios para Miembros al (800) 869-7165, TTY 711 o ingrese a nuestra página web [MolinaHealthcare.com](http://MolinaHealthcare.com) para acceder a un directorio de proveedores u obtener más información sobre nuestros proveedores, hospitales y farmacias. El directorio de proveedores, farmacias y hospitales incluye:

- El nombre, ubicación y número de teléfono del proveedor de servicio.
- La especialidad y título de médico.

- Los idiomas que hablan dichos proveedores.
- Las restricciones al tipo de pacientes (adulto, niños, etc.) que el proveedor atiende, si las hubiera.
- Identificación de PCP que aceptan pacientes nuevos.

**NOTA: Si está afiliado al Programa de coordinación y revisión de paciente, debe permanecer en el mismo plan de salud por el plazo de un año. Comuníquese con nosotros si se muda.**

## Recetas

Usamos una lista de medicamentos aprobados. Se llama “formulario” o “lista de medicamentos preferidos”. El proveedor que le brinda recetas deberá recetarle medicamentos que se encuentran en esta lista de medicamentos de preferencia. Puede llamarnos y solicitar:

- Una copia del formulario o la lista de medicamentos preferidos.
- Información sobre el grupo de proveedores y farmacéuticos que crearon el formulario.
- Una copia de la política en lo que respecta a la cobertura de medicamentos.
- Cómo su proveedor que receta puede solicitarnos autorización para un medicamento que no figura en el “formulario” o en la “lista de medicamentos preferidos”.

Para asegurarse de que sus medicamentos recetados serán cubiertos, debe adquirirlos en una farmacia de nuestra red de proveedores. Comuníquese con nosotros y lo ayudaremos a encontrar una farmacia cercana.

## Equipos y suministros médicos

Cubrimos equipos o suministros médicos cuando son médicamente necesarios y están recetados por su proveedor de atención médica. Debemos aprobar de forma previa la mayoría de los equipos y suministros antes de determinar si los pagaremos. Para más información sobre equipos y suministros médicos cubiertos, comuníquese con nosotros.

## Necesidades especiales de cuidado médico o enfermedades a largo plazo

Si tiene necesidades especiales de atención médica o una enfermedad a largo plazo, puede resultar elegible para beneficios adicionales a través de nuestro programa de control de enfermedades, programa de hogares para la salud o coordinación de cuidados. También puede recibir acceso directo a los especialistas. En algunos casos, podemos permitirle que su especialista sea su PCP. Llámenos para recibir más información sobre coordinación y administración de cuidados.

## Servicios y apoyos a largo plazo

La Administración de Servicios a Largo Plazo y para Ancianos (ALTSA) – Oficina de Servicios en el Hogar y la Comunidad (HCS) proporciona servicios de atención a largo plazo a personas mayores y a personas con discapacidades en sus propios hogares. Dichos servicios incluyen un cuidador en el hogar o en entornos residenciales comunitarios. HCS también provee servicios para asistir a personas en transición desde una casa de reposo y asistir a cuidadores familiares. Estos servicios no se proporcionan a través de su plan médico. Para obtener más información sobre los servicios de atención a largo plazo, llame a su oficina HCS local.



**Servicios y apoyos de atención a largo plazo**

Los Servicios de salud en el hogar y la comunidad AL TSA deben aprobar estos servicios. Llame a su oficina de HCS local para obtener más información:

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

**REGIÓN 2N** – Island, San Juan, Skagit, Snohomish y Whatcom: (800) 780-7094; Admisión en centro de enfermería

**REGIÓN 2S** – King: (206) 341-7750

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

La Administración de Discapacidades de Desarrollo (DDA) apunta a asistir a niños y adultos con discapacidades de desarrollo y a sus familias, para obtener servicios y apoyos según su necesidad y opción en su comunidad. Para obtener más información sobre los servicios y apoyos, visite [www.dshs.wa.gov/dda/](http://www.dshs.wa.gov/dda/); o bien, llame a su oficina local de DDA que se indica a continuación.

**Servicios para personas con discapacidades de desarrollo**

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

Región 1: Chelan, Douglas, Ferry, Grant, Lincoln, Okanogan, Pend Oreille, Spokane, Stevens (800) 319-7116 o envíe un correo electrónico a [R1ServiceRequestA@dshs.wa.gov](mailto:R1ServiceRequestA@dshs.wa.gov)

Región 1: Adams, Asotin, Benton, Columbia, Franklin, Garfield, Grant, Kittitas, Klickitat, Walla Walla, Whitman, Yakima (866) 715-3646 o envíe un correo electrónico a [R1ServiceRequestB@dshs.wa.gov](mailto:R1ServiceRequestB@dshs.wa.gov)

Región 2: Island, San Juan, Skagit, Snohomish, Whatcom (800) 567-5582 o envíe un correo electrónico a [R2ServiceRequestA@dshs.wa.gov](mailto:R2ServiceRequestA@dshs.wa.gov)

Región 2: King (800) 974-4428 o envíe un correo electrónico a [R2ServiceRequestB@dshs.wa.gov](mailto:R2ServiceRequestB@dshs.wa.gov)

Región 3: Kitsap, Pierce (800) 735-6740 o envíe un correo electrónico a [R3ServiceRequestA@dshs.wa.gov](mailto:R3ServiceRequestA@dshs.wa.gov)

Región 3: Clallam, Clark, Cowlitz, Grays Harbor, Jefferson, Lewis, Mason, Pacific, Skamania, Thurston, Wahkiakum (888) 707-1202 o envíe un correo electrónico a [R3ServiceRequestB@dshs.wa.gov](mailto:R3ServiceRequestB@dshs.wa.gov)

## Programas de aprendizaje temprano



El Departamento de Niños, Jóvenes y Familias (DCYF) brinda servicios y programas para niños menores de 5 años; como los siguientes:

**ECEAP (Educación de Infancia Temprana y Programa de Asistencia) y HeadStart** son programas preescolares de Washington que preparan a niños de entre 3 y 4 años de edad, que provengan de familias de bajos recursos, para que triunfen en la escuela y la vida. ECEAP está disponible para cualquier niño en edad preescolar y familia si estos se encuentran dentro de los límites de ingresos. Para

obtener más información sobre ECEAP y el programa preescolar Head Start, ingrese a <http://www.dcyf.wa.gov/services/earlylearning-childcare/eceap-headstart>

Los servicios de **Apoyo temprano para bebés y niños pequeños (ESIT)** están diseñados para que los niños con discapacidades o retraso del desarrollo, desde su nacimiento hasta los 3 años de edad, estén activos y progresen durante los años de la primera infancia y en el futuro en diversos entornos: en sus hogares, en centros de cuidado de niños, en programas preescolares o escolares y en sus comunidades. Para obtener más información, ingrese a <http://www.dcyf.wa.gov/services/child-development-supports/esit>.

**Visitas domiciliarias para familias** es un programa voluntario, centrado en la familia y que se ofrece a futuros padres y familias con bebés recién nacidos y niños pequeños para ayudarlos con la salud física, social y emocional de los niños. Para obtener más información, ingrese a <http://www.dcyf.wa.gov/services/child-development-supports/home-visiting>

**Servicios de prevención e intervención temprana en la infancia (ECLIPSE)** presta servicios a niños desde el nacimiento hasta los 5 años de edad que corren el riesgo de sufrir maltrato infantil y que pueden estar experimentando problemas de salud conductual debido a una exposición a un trauma complejo. Los servicios se brindan en los condados de King y Yakima. Para obtener más información, ingrese a <http://www.dcyf.wa.gov/services/child-dev-support-providers/eclipse>

Comuníquese con nosotros y podremos ayudarlo a conectarse con estos servicios.

## Servicios de atención médica para niños

Los niños y jóvenes menores de veinte (20) años tienen un beneficio de atención médica llamado Detección, Diagnóstico y Tratamiento Oportunos y Periódicos (EPSDT, por sus siglas en inglés).

El EPSDT incluye servicios completos de examen de detección, diagnóstico y tratamiento. EPSDT incluye todas las pruebas de diagnóstico y tratamiento médicamente necesario para corregir o mejorar una afección física o de salud conductual (salud mental, drogas y alcohol). También incluye todos aquellos servicios adicionales necesarios para apoyar a un niño que padece retraso del desarrollo.

Estos exámenes de detección pueden permitir la identificación de potenciales necesidades de atención de salud física, conductual o de desarrollo que pueden requerir diagnóstico o tratamiento adicional.

Los servicios EPSDT también pueden estar orientados a evitar que las afecciones empeoren o a disminuir los efectos de un problema de salud del niño. El EPSDT fomenta el acceso temprano y continuo de los niños y jóvenes a la atención médica.

Un EPSDT se suele referir como chequeo médico preventivo del niño o adolescente. Un chequeo médico preventivo del niño o EPSDT debe incluir todo lo siguiente:

- El historial de salud y desarrollo completo
- Un examen físico completo
- Educación para la salud y asesoramiento según la edad y el historial de salud
- Exámenes de visión
- Exámenes de audición
- Pruebas de laboratorio
- Exámenes de detección de plomo en sangre
- Charlas sobre problemas para comer o dormir
- Evaluación de la salud bucal
- Inmunizaciones (inyecciones)
- Evaluación de la salud mental
- Examen preventivo del trastorno por abuso de sustancias (drogas y alcohol)

Cuando el proveedor médico de un niño diagnostica una afección de atención médica, tomará uno de los siguientes cursos de acción:

- Tratar al niño si se encuentra dentro del alcance de su práctica.
- Remitir al niño a un proveedor apropiado para tratamiento, que puede incluir pruebas adicionales o evaluaciones especializadas, tales como:
  - Evaluación del desarrollo,
  - salud mental comprensiva,
  - Evaluación de trastornos por consumo de sustancias, o
  - Asesoramiento nutricional.

Los proveedores tratantes comunican los resultados de sus servicios al proveedor del examen de detección EPSDT remitido.

Es posible que algunos servicios de atención médica requieran una aprobación previa de nosotros o el estado si el estado ofrece el servicio como cubierto sin un plan de atención médica administrada (también denominado plan de pago por servicio).

## Beneficios cubiertos por Molina Healthcare

Algunos de los servicios cubiertos que cubrimos se enumeran a continuación. Compruebe con su proveedor o con nosotros si un servicio que necesita no figura en la lista.

Para recibir algunos servicios, es posible que necesite obtener una remisión de su PCP y/o nuestra autorización previa. De lo contrario, no nos haremos cargo de los costos.

Algunos servicios están restringidos por la cantidad de consultas o elementos de suministros o equipos. Contamos con un proceso para revisar una solicitud de consultas adicionales o una “extensión de limitación” presentada por usted o su proveedor. También contamos con un proceso para revisar solicitudes de un servicio no cubierto que sea médicamente necesario, que se denomina solicitud de “excepción a la regla”.

Recuerde llamarnos antes de recibir los servicios médicos o pedirle a su PCP que lo ayude.

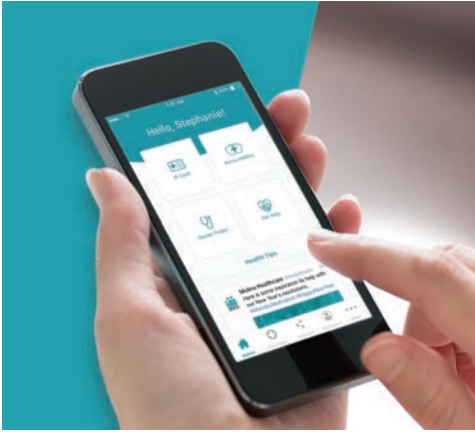
Servicio	Comentarios
Antígeno (suero de alergia)	Inyecciones contra alergias
Análisis de conducta aplicada (ABA, por sus siglas en inglés)	Asiste a los niños hasta los veinte (20) años con trastornos del espectro autista y otras discapacidades del desarrollo a fin de mejorar las habilidades de comunicación, sociales y conductuales.
Pruebas de audiología	Pruebas de audición
Examen de detección de autismo	Disponible para niños de 18 meses y 24 meses.
Cirugía bariátrica	Se requiere autorización previa para la cirugía bariátrica. Solo disponible en Centros de excelencia aprobados por HCA
Terapia de biorretroalimentación	Limitada según los requisitos del plan
Anticonceptivos	Consulte los Servicios de planificación familiar
Sangre, hemoderivados y servicios relacionados	Incluye sangre, componentes de la sangre y productos hemoderivados y su administración
Sacaleches	Algunos tipos pueden requerir aprobación previa
Quimioterapia	Algunos servicios pueden requerir autorización previa
Atención quiropráctica	El beneficio es para niños menores de veinte (20) años solamente con remisión de un PCP luego de la consulta para un examen de detección EPSDT (cuidado preventivo del niño)
Dispositivos para implante coclear y dispositivos de audífono de implante óseo (BAHA)	El beneficio es para niños menores de veinte (20) años
Anticonceptivos	Consulte los Servicios de planificación familiar
Cirugía cosmética	Solo cuando el cirujano y los servicios y suministros relacionados son provistos para corregir defectos fisiológicos de nacimiento, enfermedades, traumas físicos, o para mastectomía reconstructiva posterior a tratamiento contra el cáncer
Examen de detección del desarrollo	Examen preventivo disponible para todos los niños de 9 meses, 18 meses y entre 24 y 30 meses.
Suministros para diabéticos	Suministros limitados disponibles sin aprobación previa. Hay suministros adicionales disponibles con autorización previa.

Servicio	Comentarios
Diálisis	Estos servicios pueden requerir autorización previa
Los servicios para el tratamiento de abuso de drogas y alcohol también denominados como Servicios para el tratamiento de trastornos de abuso de sustancias.	Estos servicios se dividen entre nosotros y su BHO. Llámenos o comuníquese con su BHO para obtener ayuda para acceder a estos servicios. Los servicios para el tratamiento de trastornos de abuso de sustancias pueden incluir: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación</li> <li>• Intervención breve y referencia para el tratamiento</li> <li>• Tratamiento ambulatorio</li> <li>• Servicios de tratamiento de sustitución de opiáceos</li> </ul>
Servicios de emergencia	Disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana en cualquier lugar de los Estados Unidos
Detección, Diagnóstico y Tratamiento Oportunos y Periódicos (EPSDT)	El EPSDT incluye servicios completos de prevención, diagnóstico y tratamiento a fin de garantizar que los niños menores de veinte (20) años reciban toda la atención necesaria para identificar y tratar problemas de salud de forma temprana. Todo tratamiento médico que sea médicamente necesario, incluso si el tratamiento no está enumerado como un servicio cubierto. Consulte la sección “Servicios de atención médica para niños”.
Nutrición enteral (productos y equipos)	Suplementos y suministros de nutrición parenteral para todas las personas inscritas Productos y suministros de nutrición enteral para todas las edades para personas inscritas que se alimentan a través de un tubo Productos de nutrición oral enteral para clientes menores de veinte (20) años
Evaluación y tratamiento/ Hospitalización comunitaria	Atención médicamente necesaria en caso de crisis de salud conductual para pacientes internados
Exámenes oftalmológicos	Debe usar nuestra red de proveedores. Comuníquese con nosotros para obtener información sobre beneficios.  Para niños menores de 21 años, anteojos, lentes de contacto y accesorios están cubiertos de forma separada bajo el programa de pago por cada servicio usando su tarjeta de servicios ProviderOne. Consulte la lista de “Proveedores de anteojos” en <a href="https://fortress.wa.gov/hca/p1findaprovider/">https://fortress.wa.gov/hca/p1findaprovider/</a>
Servicios de planificación familiar	Puede usar nuestra red de proveedores o asistir al departamento de salud local o a una clínica de planificación familiar
Servicios de habilitación	Servicios de atención médica que lo ayudan a conservar, aprender o mejorar las destrezas y las funciones de la vida diaria que no se adquirieron debido a afecciones congénitas, genéticas o de salud adquiridas a una edad temprana. Para saber si es elegible, comuníquese con nosotros.
Educación para la salud y Asesoramiento	Ejemplos: Educación para la salud para condiciones tales como diabetes o enfermedad cardíaca.
Pruebas de audición y audífonos	Cubiertos para miembros hasta los veinte (20) años.
Examen de detección de VIH/SIDA	Tiene la opción de asistir a una clínica de planificación familiar, al departamento de salud local o a su PCP para realizarse el examen de detección. La atención médica domiciliar brinda ayuda adicional para coordinar su atención. Para saber si es elegible, comuníquese con nosotros.

Servicio	Comentarios
Atención médica domiciliaria	Debe ser aprobada por nosotros
Servicios hospitalarios, para pacientes internados y Servicios para pacientes ambulatorios	Debemos autorizar todas las atenciones que no califiquen como emergencia.
Rehabilitación para pacientes internados en hospitales (medicina física)	Debe ser aprobada por nosotros
Inmunizaciones/ Vacunas	Nuestros miembros son elegibles para recibir inmunizaciones de su proveedor de atención primaria, farmacia o su departamento de salud local. Consulte a su proveedor o comuníquese con Servicios para Miembros para obtener más información sobre la programación de las series de inmunizaciones.
Servicios de laboratorio y radiografías	Algunos servicios pueden requerir autorización previa
Mamografías	Consulte la Atención médica para mujeres.
Maternidad y cuidado prenatal	Consulte la Atención médica para mujeres.
Equipos médicos	La mayor parte de los equipos requiere aprobación previa. Llámenos al (800) 869-7165, TTY 711 para obtener detalles específicos.
Suministros médicos	La mayor parte de los insumos requiere aprobación previa. Llámenos al (800) 869-7165, TTY 711 para obtener detalles específicos.
Tratamiento asistido con medicamentos	Medicamentos utilizados para tratar desórdenes por consumo de sustancias. Llámenos al (800) 869-7165, TTY 711 para obtener detalles específicos.
Salud mental, tratamiento ambulatorio	<p>Los servicios de salud mental están cubiertos cuando son provistos por un psiquiatra, un psicólogo, un asesor de salud mental certificado, un trabajador social clínico certificado o un terapeuta matrimonial y familiar certificado.</p> <p>Los servicios para la salud mental pueden incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación y diagnóstico</li> <li>• Control de medicamentos</li> <li>• Pruebas psiquiátricas y psicológicas</li> <li>• Tratamiento y asesoramiento</li> </ul> <p>Si necesita ayuda para encontrar atención médica de salud mental para su niño o joven, llámenos al (800) 869-7165, TTY 711.</p>
Terapia de nutrición	Con cobertura para miembros menores de veinte (20) años cuando es médicamente necesario y remitido por el proveedor después de un examen preventivo de EPSDT
Trasplantes de órganos	Llámenos al (800) 869-7165, TTY 711 para obtener detalles específicos.

Servicio	Comentarios
Rehabilitación ambulatoria (Terapia ocupacional, fisioterapia y terapia del habla)	<p>Llámenos al (800) 869-7165, TTY 711 para obtener detalles específicos. Para adultos desde los 21 años de edad, el beneficio es limitado.</p> <p>Se aplican limitaciones, ya sea que la rehabilitación se realice en cualquiera de los siguientes entornos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Clínica ambulatoria</li> <li>• Servicios de hospital ambulatorios</li> <li>• La casa por una agencia de cuidados de la salud a domicilio certificada por Medicare</li> <li>• Cuando sea brindado a niños menores de veinte (20) años en un centro de neurodesarrollo aprobado. Vea: <a href="https://www.doh.wa.gov/Portals/1/Documents/Pubs/970-199-NDCList.pdf">https://www.doh.wa.gov/Portals/1/Documents/Pubs/970-199-NDCList.pdf</a></li> </ul>
Servicios respiratorios y de oxígeno	Algunos servicios pueden requerir autorización previa
Servicios de farmacia	Debe usar las farmacias que participan en la red. Contamos con nuestro propio formulario de medicamentos (lista). Llámenos al (800) 869-7165, TTY 711 para obtener el listado de farmacias.
Podología	Este es un beneficio limitado. Llámenos al (800) 869-7165, TTY 711 para obtener información específica.
Enfermería privada o Programa de niños médicamente intensivos	<p>Cubierto por nosotros para niños hasta los 17 años de edad. Debe ser aprobada por nosotros</p> <p>Para jóvenes de 18 a 20 años, se encuentra cubierto a través de la Administración de Servicios a Largo Plazo y para Ancianos (ALISA). Consulte la página 11 para obtener información de contacto.</p>
Servicios de radiología e imágenes médicas	Algunos servicios pueden requerir autorización previa
Centro de enfermería especializada (SNF)	Servicios con cobertura por corto plazo (menos de 30 días). Puede haber servicios adicionales disponibles. Comuníquese con nosotros al (800) 869-7165, TTY 711.
Servicios para dejar de fumar	Cubiertos para todos los clientes con o sin una remisión de un PCP o preaprobación. Para más información comuníquese con nosotros.
Servicios de salud de transgénero	Terapia de salud hormonal y mental para todas las edades, y tratamiento de bloqueo de pubertad para adolescentes
Examen de detección y tratamiento de seguimiento de tuberculosis (TB)	Cuenta con la opción de consultar a su PCP o de asistir al departamento de salud local.
Atención médica para mujeres	Servicios de atención médica rutinaria y preventiva, tales como atención de maternidad, mamografías, salud reproductiva, exámenes generales, servicios de anticoncepción, pruebas y tratamiento de las infecciones de transmisión sexual y lactancia materna.

## Otros servicios que ofrecemos



### [MiMolina.com](https://www.mimolina.com) y la aplicación HealthinHand

Visite [MiMolina.com](https://www.mimolina.com), nuestra página web segura para miembros para obtener fácilmente una nueva tarjeta de identificación, cambiar de PCP, solicitar un administrador de casos, ver su información de salud y más las 24 horas del día.

También puede descargar nuestra aplicación para miembros, HealthinHand, para encontrar un doctor o una clínica cercana, ver su tarjeta de identificación, comunicarse con nuestra clínica de cuidado urgente virtual, cambiar su proveedor, ver su información de su salud, encontrar recursos comunitarios, entre otras cosas, las 24 horas. *Esta*

*aplicación está disponible en inglés y en español.*

## Administración de casos y Control de enfermedades

Estos dos programas ayudan a los miembros a controlar las enfermedades crónicas y las barreras que se interponen en el cuidado personal.

**La Administración de Casos** ofrece a los miembros el apoyo de enfermeras y trabajadores sociales. Los Administradores de casos pueden ayudar en:

- Coordinación del cuidado con los proveedores
- Remisión para los servicios necesarios
- Conexión con los recursos de la comunidad
- Provisión de asesoramiento y educación para la salud
- Ayuda en el control de su afección de salud

Molina Healthcare quiere conocer a nuestros miembros y ofrecerles servicios de administración de casos lo antes posible, a aquellas personas que los necesitan. Recibirá una llamada de nuestro equipo de Administración de casos para hacerle algunas preguntas sobre el examen de detección (también denominado una Evaluación de salud) durante los primeros 60 días desde la inscripción. Si no podemos comunicarnos con usted por teléfono, le enviaremos la Evaluación de salud por correo a su casa. Puede completarla y devolverla por correo en el sobre que se incluye (no se necesita franqueo), llamarnos o visitarnos en línea en [MiMolina.com](https://www.mimolina.com) para completar la evaluación.

La Administración de casos también respalda los siguientes programas de especialidad para:

- Cirugía bariátrica (llame al programa directamente al (800) 869-7175, int. 144055)
- Terapia de análisis de conducta aplicada (ABA)
- Servicios de salud de transgénero
- Niños con necesidades especiales de cuidado de salud
- Trasplantes

Para obtener más información sobre la Administración de Casos gratuita, llame a Servicios para Miembros al (800) 869-7165, TTY 711.



El programa de **Control de enfermedades** está diseñado para trabajar con los miembros en riesgo o diagnosticados con las siguientes afecciones crónicas:

- Asma
- Prediabetes y diabetes
- Enfermedad arterial coronaria (EAC)
- Insuficiencia cardíaca congestiva (ICC)
- Hipertensión
- Obesidad

Los Administradores de salud en el programa de control de enfermedades son enfermeras capacitadas que ayudan a los miembros:

- brindando educación, recursos y apoyo para ayudar a los miembros a comprender mejor su afección
- alentándolos a realizar y mantener cambios de vida saludables mediante un plan de atención
- identificando y ayudando a los miembros a superar obstáculos
- asegurándose que los miembros reciban los medicamentos necesarios y que los tomen según lo recetado
- capacitando a los miembros sobre cómo comunicarse con sus proveedores sobre su afección de salud
- actualizando a los proveedores sobre el progreso, las inquietudes y/o problemas de los miembros
- brindando las remisiones necesarias a los PCP y especialistas
- ofreciendo incentivos y regalos para ayudar a apoyar conductas saludables

Para obtener más información sobre los programas para el control de enfermedades, llame al (800) 869-7175, ext. 147121.

## Programas de educación para la salud

### **Programa de Embarazo Motherhood Matters® (Asuntos de maternidad)**

Un programa que ayuda a las mujeres a obtener la educación y los servicios necesarios para un embarazo saludable. Para obtener más información, comuníquese con nuestro Departamento de Servicios para Miembros al (800) 869-7165, TTY 711.

### **Programa para dejar de fumar**

Fumar puede dañar su salud y la salud de los que lo rodean. ¡Si está interesado en dejar de fumar, llame a (800) QUIT-NOW o (800) 784-8669 o visite: [www.doh.wa.gov/YouandYourFamily/Tobacco/HowtoQuit#wakitline](http://www.doh.wa.gov/YouandYourFamily/Tobacco/HowtoQuit#wakitline) para conocer más hoy!

### **Programa para el Control de Peso**

El programa para controlar el peso de Molina brinda apoyo para adultos y niños (de 15 a 17 años) que necesitan ayuda para controlar su peso. Los miembros pueden obtener vales para Weight Watchers® por hasta seis meses de asistencia a reuniones en persona y herramientas digitales. Para obtener más información sobre este programa, llame a Control de enfermedades de MHW al (800) 869-7175, ext. 142057, o envíe un correo electrónico a [MHWDiseaseManagement@MolinaHealthcare.com](mailto:MHWDiseaseManagement@MolinaHealthcare.com).

### **text4baby**

Como miembro de Molina, podrá registrarse para recibir mensajes de texto gratuitos sobre cuidados prenatales, salud del bebé, consejos para criar a su hijo y mucho más. Para registrarse, envíe un mensaje de texto con la palabra "BABY" al 511411 o ingrese a [text4baby.org](http://text4baby.org).

## Recompensas para la salud

¡Tome decisiones saludables y gane recompensas! Usted y su familia pueden ser elegibles para ganar recompensas tales como una silla infantil para automóvil o tarjetas de regalo si completa todos los exámenes y análisis preventivos y de bienestar. Para ganar recompensas, debe llevar un formulario de incentivo de Molina Healthcare a la cita con su proveedor, quien debe completar el formulario y enviárnoslo. Si no tiene un formulario de incentivo, llame a nuestro Departamento de Servicios para Miembros al (800) 869-7165, TTY 711. Luego de que su proveedor envíe el formulario completo, usted recibirá información sobre los beneficios por correo. Cada miembro es elegible por hasta \$200 de recompensas por año natural.

## Programa de Servicios de coordinación de cuidados

### ¿Qué es un servicio médico domiciliario?

Este servicio no es un lugar. Es un conjunto de servicios de coordinación de cuidados. Estos servicios incluyen:

- Administración de Cuidados Integral
- Coordinación de cuidados
- Promoción de la salud
- Planificación de transición integral: obtenga ayuda cuando se le da de alta del hospital u otra institución, como una residencia para ancianos
- Servicios de apoyo individual y familiar: educa a familiares, amigos y cuidadores en la provisión de apoyo para lograr los objetivos de salud
- Remisión a servicios comunitarios y de apoyo social

Si usted resulta elegible para el servicio de coordinación de cuidados, recibirá una llamada de bienvenida por parte del coordinador de médicos domiciliarios y le enviará una carta donde le explicarán el programa y los servicios. Su coordinador de cuidados estará disponible para reunirse con usted y brindarle el servicio médico domiciliario en persona en el lugar que usted prefiera.

### ¿Quién es elegible para los servicios de coordinación de cuidados?

Los servicios médicos domiciliarios son para los miembros Apple Health que necesitan ayuda para controlar sus afecciones crónicas y para coordinar la atención entre los proveedores y los servicios comunitarios. La Autoridad de atención médica determina quién es elegible para los servicios médicos domiciliarios. Molina trabaja con varias organizaciones de coordinación de cuidados en su área para poder brindarle servicios médicos domiciliarios, en el caso de que usted sea elegible.

### ¿Cómo esto afecta su cobertura actual?

- Sus beneficios actuales de Medicaid no se modifican, incluso los derechos de apelación.
- Puede conservar los proveedores que posee
- Los servicios de coordinación de cuidados son beneficios adicionales voluntarios que están disponibles sin ningún costo

## Servicios cubiertos de Apple Health sin un plan de atención médica administrada

La cobertura de Apple Health sin un plan de atención médica administrada (plan de pago por servicio) u otros programas comunitarios cubren los siguientes beneficios y servicios, incluso si es nuestro afiliado. Nosotros o su PCP lo ayudaremos a encontrar estos servicios y coordinar su atención. Para acceder a estos servicios, debe usar tu tarjeta de ProviderOne. Si tiene alguna pregunta acerca de un beneficio o servicio no mencionado aquí, comuníquese con nosotros.

Servicio	Comentarios
<b>Servicios de ambulancia (Aire)</b>	Todos los servicios de transporte de ambulancias aéreas proporcionados a los clientes de Washington Apple Health, incluidas aquellas personas inscritas en una organización de atención administrada (MCO, por sus siglas en inglés)
<b>Servicios de ambulancia (terrestre)</b>	Todos los servicios de transporte de ambulancias terrestres, de emergencia o que no sean de emergencia, proporcionados a los miembros de Washington Apple Health, incluidas aquellas personas inscritas en una Organización de Atención Médica Administrada (MCO).
<b>Servicios en casos de crisis</b>	<p>Los servicios en caso de crisis están disponibles para usted según donde viva. Si es una situación de emergencia con riesgo de vida, marque 911.</p> <p>Para comunicarse con la Línea de emergencia para la prevención de suicidios, marque: (800) 273-8255, los usuarios de TTY deben llamar al (800) 799-4TTY (4889)</p> <p>En el caso de otras crisis de salud mental, comuníquese con la Organización de Salud Conductual o la Organización de Servicios Administrativos de Salud Conductual (BHASO). Puede buscar los números de teléfonos en la siguiente página: <a href="https://www.hca.wa.gov/health-care-services-and-supports/behavioral-health-recovery/mental-health-crisis-lines">https://www.hca.wa.gov/health-care-services-and-supports/behavioral-health-recovery/mental-health-crisis-lines</a></p>
<b>Servicios dentales</b>	<p>Deberá asistir a un proveedor dental que haya aceptado ser un proveedor pago por cada servicio de Apple Health. Más información disponible:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En línea, en <a href="https://www.hca.wa.gov/health-care-services-supports/apple-health-medicaid-coverage/dental-services">https://www.hca.wa.gov/health-care-services-supports/apple-health-medicaid-coverage/dental-services</a>. O</li> <li>• Llame a HCA al (800) 562-3022.</li> </ul> <p>Para buscar a un proveedor que acepte Washington Apple Health, vaya a <a href="#">Find a provider (Encontrar un proveedor)</a>.</p>
<b>Anteojos y servicios de ajustes</b>	<p>Para niños hasta los 20 años de edad: la cobertura de Apple Health cubre marcos de anteojos, lentes, lentes de contacto y servicios de ajuste sin un plan de atención médica administrada.</p> <p>Para adultos: Apple Health no cubre marcos de anteojos y lentes, pero si desea comprarlos, se pueden pedir a través de proveedores ópticos participantes a un precio de descuento. Visite el siguiente sitio <a href="#">Find a list of participating providers (Encontrar una lista de proveedores participantes)</a>.</p>
<b>Primeros Pasos servicios de apoyo a la maternidad (MSS) y Administración de casos infantiles (ICM)</b>	La MSS brinda servicios de educación y salud preventivos a mujeres durante el embarazo y el posparto en el hogar o consultorio para que estas tengan un embarazo y un niño saludables. La ICM ayuda a familias con hijos de hasta un año de edad a aprender sobre recursos médicos, sociales, educativos necesarios, así como otros recursos en la comunidad, y a utilizarlos, para que el bebé y la familia puedan prosperar.
<b>Atención psiquiátrica para pacientes internados</b>	Deben ser provistos por las agencias certificadas del Departamento de Salud (DOH). Llámenos para solicitar ayuda para acceder a estos servicios.
<b>Servicios y apoyos de atención a largo plazo</b>	Consulte la página 11 de este cuadernillo
<b>Interrupción voluntaria del embarazo</b>	Incluye la interrupción y los cuidados de seguimiento en caso de cualquier complicación

Servicio	Comentarios
<b>Esterilizaciones, para jóvenes menores de veinte (20) años</b>	Debe completarse el formulario de esterilización 30 días antes o cumplir con los requisitos de exención. Los procedimientos de reversión no están cubiertos.
<b>Servicios de trastornos por consumo de sustancias, paciente internado, ambulatorio y desintoxicación</b>	Deben ser provistos por las agencias certificadas del Departamento de Salud (DOH). Llámenos para solicitar ayuda para acceder a estos servicios.  Cubrimos medicamentos relacionados con servicios de trastorno por consumo sustancias
<b>Servicios de salud de transgénero</b>	Procedimientos quirúrgicos y complicaciones postoperatorias
<b>Transporte a citas médicas que no sean de emergencia</b>	Apple Health paga los servicios de transporte hacia y desde las citas de atención médica no urgentes que necesite. Llame al proveedor de transporte (agente) en su área para conocer los servicios y limitaciones. Su agente regional arreglará el transporte más apropiado y menos costoso para usted. Puede encontrar una lista de corredores en <a href="http://www.hca.wa.gov/transportation-help">http://www.hca.wa.gov/transportation-help</a>

### Servicios excluidos (NO cubiertos)

Los siguientes servicios no están cubiertos por nosotros ni por el sistema de pago por cada servicio. Si recibe cualquiera de ellos, es posible que deba pagar la cuenta. Llámenos si tiene alguna pregunta.

Servicio	Comentarios
<b>Medicinas alternativas</b>	Acupuntura, práctica de la Ciencia Cristiana, curación por la fe, terapia con hierbas, homeopatía, masajes o terapia de masajes.
<b>Atención quiropráctica para adultos (desde los 21 años de edad)</b>	
<b>Cirugía plástica o cosmética</b>	Incluye estiramientos faciales, remoción de tatuajes o trasplantes capilares.
<b>Diagnóstico y tratamiento de infertilidad, impotencia y disfunción sexual</b>	
<b>Terapia de asesoramiento matrimonial y sexual</b>	
<b>Artículos para la comodidad personal</b>	
<b>Equipos no médicos</b>	Tales como rampas u otras modificaciones en la casa.
<b>Exámenes físicos necesarios para empleos, seguros o certificaciones</b>	
<b>Servicios no autorizados por la Ley Federal o Estatal</b>	
<b>Servicios de reducción y control de peso</b>	Medicamentos para perder peso, productos, membresías a gimnasios o equipos con el propósito de reducir peso.

## Si no está satisfecho con nuestra atención

Usted o su representante autorizado tiene derecho a presentar un reclamo. Esto se llama una queja. Le ayudaremos a presentar una queja.

### Los reclamos o quejas pueden ser sobre:

- Un problema con el consultorio de su doctor.
- La recepción de una factura de su doctor.
- Ser enviado a una agencia de cobranza debido a una factura médica impaga.
- Cualquier otro problema que pueda haber tenido mientras recibía atención médica.
- La calidad de su atención o cómo fue tratado.

Debemos hacerle saber por teléfono o carta que recibimos su queja o reclamo dentro de los dos días laborables. Abordaremos sus inquietudes lo antes posible, aunque sin demorar más de 45 días calendario.

## Información importante sobre denegaciones, apelaciones y audiencias administrativas

Usted tiene derecho a solicitar la revisión de una decisión si considera que esta es incorrecta, que no se tuvo en cuenta toda la información o si cree que otra persona debe revisarla. Esto recibe el nombre de apelación. Le ayudaremos a presentar una apelación.

**Una denegación** es cuando su plan médico no autoriza o paga por un servicio que usted o su doctor solicitó. Cuando denegamos un servicio, le enviaremos una carta para informarle por qué se tomó esa decisión. Esta carta es la notificación oficial de nuestra decisión. Le permitirá conocer sus derechos y le brindará información sobre la forma de solicitar una apelación.

**Una apelación** es cuando nos solicita revisar su caso nuevamente porque no está de acuerdo con nuestra decisión. Usted puede apelar un servicio denegado. Puede llamar para informarnos sobre esto, pero debe enviar la apelación por escrito con su firma, salvo que la solicitud sea urgente. Le podemos ayudar a presentar una apelación. Su proveedor u otra persona pueden apelar por usted, si usted firma aceptando dicha apelación. Solo tiene 10 días para solicitar una apelación si desea seguir recibiendo un servicio que recibe mientras revisamos nuestra decisión. De lo contrario, tiene 60 días desde la fecha de recepción de la carta de denegación para enviar la apelación por escrito. Le confirmaremos por escrito la recepción de su solicitud de apelación dentro de los 5 días naturales. En la mayoría de los casos, revisaremos y decidiremos su apelación en el plazo de 14 días. En caso de requerir más tiempo para tomar una decisión, se lo informaremos. Debe tomarse una decisión de apelación en un periodo de 28 días.

Si necesita ayuda para presentar una apelación, comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al (800) 869-7165, TTY 711. **NOTA: Si continúa recibiendo un servicio durante el proceso de apelación y pierde, es posible que tenga que pagar por los servicios que recibe.**

**Si es urgente**, usted o su médico pueden solicitar una apelación acelerada (rápida) si se comunican con nosotros. Si su afección médica lo requiere, se tomará una decisión sobre su atención dentro de los 3 días naturales. Cuando solicite una apelación acelerada, deberá explicarnos por qué necesita una decisión más rápida. Si denegamos su solicitud para una apelación rápida, la apelación se revisará en los mismos plazos que se describieron anteriormente. Debemos hacer esfuerzos razonables para brindar una notificación verbal rápida si denegamos su solicitud para una apelación acelerada y le enviaremos una carta en el plazo de dos días. Puede presentar una queja si no está conforme con nuestra decisión para cambiar la solicitud de una apelación acelerada a una estándar.

Si está en desacuerdo con la decisión de apelación, tiene derecho a solicitar una audiencia administrativa. En una

audiencia administrativa, un juez de derecho administrativo que no trabaja para nosotros ni para la Autoridad de Atención Médica revisará su caso. La apelación debe realizarse antes de que la audiencia administrativa comience.

Cuenta con 120 días calendarios a partir de la fecha de nuestra decisión de apelación para solicitar una audiencia administrativa. Solo cuenta con 10 días naturales para solicitar una audiencia administrativa si desea continuar con el servicio que recibe antes de nuestra denegación.

Para solicitar una audiencia administrativa:

1. Llame a la Oficina de Audiencias Administrativas al (800) 583-8271 o visite ([www.oah.wa.gov](http://www.oah.wa.gov)) para obtener más información.

O BIEN

2. Escriba a:

Office of Administrative Hearings  
P.O. Box 42489  
Olympia, WA 98504-2489

ADEMÁS,

3. Informe a la Oficina de Audiencias Administrativas que Molina Healthcare está involucrado; el motivo de la audiencia; qué servicio se denegó; la fecha de la denegación y la fecha en que se denegó la apelación. Asimismo, asegúrese de informar su nombre, dirección y número de teléfono.

Puede consultar con un abogado o hacer que otra persona lo represente en la audiencia. Si necesita ayuda para encontrar un abogado, visite <http://www.nwjustice.org> o llame a la línea de justicia NW Justice CLEAR al (888)-201-1014.

El juez de la audiencia administrativa le enviará una notificación en la que le explicará la decisión tomada.

**Límite de tiempo importante: Si usted no toma ninguna medida para apelar la decisión de la audiencia, esta se convierte en orden definitiva a los 21 días naturales de la fecha de envío por correo.**

Si no está de acuerdo con la decisión de la audiencia, puede solicitar una Revisión independiente. No es necesario que solicite una revisión independiente; puede omitir este paso y solicitar una revisión a la Junta de Apelaciones de la Autoridad de Atención Médica.

**Una IRO** es una revisión independiente realizada por un médico de una Organización de Revisión Independiente (IRO) que no trabaja para nosotros. Para solicitar que una IRO revise su caso, debe llamarnos en el plazo de veintiún (21) días después de recibir la carta con la decisión de la audiencia. Debe proporcionarnos cualquier información adicional en el plazo de 5 días a partir de la solicitud de revisión de su caso a una IRO. Le informaremos la decisión de la IRO.

Comuníquese con Servicios para Miembros al (800) 869-7165, TTY 711 si tiene alguna pregunta.

Si no está de acuerdo con la decisión de la IRO, puede solicitar que un juez de la Junta de Apelaciones de la Autoridad de la Atención Médica revise su caso. Solo cuenta con 21 días para solicitar la revisión luego de recibir la carta con la decisión de la IRO. La decisión del juez de revisión es definitiva. Para solicitar que un juez de revisión analice su caso:

- Llame al (844) 728-5212

O BIEN

- Escriba a:  
HCA Board of Appeals  
P.O. Box 42700  
Olympia, WA 98504-2700

## Sus derechos

Como afiliado, tiene los siguientes derechos:

- Ayudar a tomar decisiones sobre su atención médica, entre ellos los servicios para trastornos de abuso de sustancias y salud mental, incluso a rechazar tratamiento
- Estar informado sobre todas las opciones de tratamiento disponibles, sin importar el costo
- Cambiar de proveedor de atención médica primaria
- Recibir una segunda opinión de otro proveedor en su plan de salud
- Recibir servicios sin tener mucho tiempo de espera
- Ser tratado con respeto y dignidad. La discriminación no está permitida. Nadie puede recibir un trato diferente o injusto por cuestiones de raza, color, nacionalidad, sexo, preferencia sexual, edad, religión, credo o discapacidad
- Hablar con libertad sobre su atención médica e inquietudes sin temor a recibir malos resultados
- Mantener su privacidad protegida y la información sobre su atención en confidencialidad
- Solicitar y recibir copias de su historia clínica
- Solicitar que se hagan correcciones a su historia clínica, cuando sea necesario
- Pedir y recibir información sobre:
  - su atención médica y servicios cubiertos
  - su proveedor y cómo se hacen las remisiones a especialistas y otros proveedores
  - la forma en que pagamos su atención médica a los proveedores
  - todas las opciones de atención y por qué usted recibe ciertos tipos de atención
  - cómo recibir ayuda para presentar una queja o reclamo sobre su atención, o ayuda para solicitar una revisión por la denegación de servicios o una apelación
  - la estructura de nuestra organización, incluidas las políticas y los procedimientos, las pautas de prácticas y cómo recomendar cambios
- Recibir la póliza del plan, los beneficios, los servicios y los derechos y responsabilidades de los miembros por lo menos una vez al año
- Recibir una lista de los números de teléfono en caso de crisis
- Recibir ayuda para completar los formularios de directivas anticipadas, tanto de directivas anticipadas médicas como de salud mental

## Sus responsabilidades

Como afiliado, acepta lo siguiente:

- Ayudar a tomar decisiones sobre su atención médica, incluso a rechazar tratamiento.
- Cumplir con las citas y llegar a tiempo. Llamar al consultorio de su proveedor si va a llegar tarde o si debe cancelar la cita.
- Brindar a los proveedores la información que necesiten para recibir el pago por los servicios que le proveen.
- Llevar su Tarjeta de Servicios y la tarjeta de identificación del plan de salud a todas las citas.
- Conocer su plan de salud y qué servicios tienen cobertura.
- Usar los servicios de atención médica cuando los necesite.

- Conocer sus problemas de salud y participar en las metas del tratamiento acordadas tanto como sea posible.
- Brindar a sus proveedores y a Molina Healthcare información completa sobre su salud.
- Seguir las instrucciones de su proveedor para los cuidados que han acordado.
- Usar los servicios de atención médica de forma adecuada. Si no lo hace, se le puede afiliar al Programa de Coordinación y Revisión de Paciente. En este programa, se le asigna un proveedor de atención primaria, una farmacia, un recetador para sustancias de dispensación controlada y un hospital para atención que no es de emergencia. Debe permanecer en el mismo plan por un mínimo de 12 meses.
- Informar a la Autoridad de atención médica si su situación familiar o el tamaño de esta se modifica, por ejemplo, si hay un embarazo, nacimientos, adopciones, cambios de dirección, o si resulta elegible para Medicare u otro seguro.
- Renueve su cobertura anualmente con el Intercambio de Seguros de Beneficios de Washington Health en la página web <https://www.wahealthplanfinder.org> e informe los cambios en su cuenta, tales como ingresos, estado civil, nacimientos, adopciones, cambios de domicilio, elegibilidad para Medicare o seguro adicional.

## Directivas Anticipadas



Las directivas anticipadas ponen por escrito sus decisiones sobre atención médica. Le informan a su doctor y familia lo siguiente:

- Qué tipo de atención médica desea o no si:
  - Pierde la consciencia.
  - Ya no puede tomar decisiones sobre su atención médica.
  - No puede decirle a su médico o familia qué tipo de cuidado desea.
- Desea donar sus órganos después de su fallecimiento.
- Desea que alguien más decida sobre su atención médica si usted no puede hacerlo.

Tener una directiva anticipada significa que sus seres queridos o su doctor pueden tomar decisiones médicas sobre la base de sus deseos. Existen los siguientes tipos de directivas anticipadas en el estado de Washington:

1. Poder notarial duradero para la atención médica. Designa a otra persona para que tome decisiones médicas por usted si es que usted está imposibilitado de hacerlo.
2. Directiva de atención médica (testamento vital). Este testamento escrito informa a las personas si desea o no tratamientos para prolongar su vida.
3. Solicitud de donación de órganos.

Hable con su médico y las personas que conforman su círculo íntimo. Puede cancelar una directiva anticipada en cualquier momento. Puede obtener información sobre las directivas anticipadas de nosotros, su médico o un hospital. También puede:

- Solicitar las políticas del plan de salud sobre directivas anticipadas.
- Presentar una queja a su plan si no se sigue su directiva.

El formulario de Órdenes de un médico para tratamiento para mantenerlo con vida (POLST) es para cualquier persona que tenga una afección de salud grave y necesite tomar decisiones sobre un tratamiento para mantenerlo con vida. Su proveedor puede usar el formulario POLST para representar sus deseos como órdenes médicas claras y específicas. Para obtener más información sobre las directivas anticipadas, comuníquese con nosotros.

### ¿Qué es una directiva anticipada sobre la salud mental?

Una directiva anticipada sobre la salud mental es un documento escrito que describe lo que usted quiere que suceda en situaciones de crisis o gran dificultad; como en el caso de una hospitalización. Brinda información a



otros sobre el tratamiento que quiere o no quiere recibir. Puede especificar a la persona que usted eligió para que tome decisiones en su nombre.

Si tiene una directiva anticipada sobre la salud física, deberá compartir esta información con su proveedor de atención médica para que este sepa sus deseos.

### **¿Cómo se completa una directiva anticipada sobre la salud mental?**

En *Information for Clients and Families* (Información para miembros y familias) de la página <https://www.hca.wa.gov/health-care-services-and-supports/behavioral-health-recovery/mental-health-advance-directives>, puede obtener una copia del formulario de directiva anticipada y más información sobre cómo completarlo; o bien, puede llamar la Oficina de Asociaciones de Consumidores al (800) 446-0259.

Molina Healthcare, su proveedor de atención de salud conductual o su mediador también pueden ayudarlo a completar el formulario. Para más información comuníquese con nosotros.

## **Protegemos su privacidad**

Estamos obligados por ley a proteger y mantener la confidencialidad de su información de salud. Utilizamos y compartimos su información para ofrecer beneficios, realizar tratamientos, pagos y funciones de atención médica. Asimismo, usamos y compartimos su información debido a otras razones, conforme lo permite y exige la ley.

La información médica protegida (PHI, por sus siglas en inglés) se refiere a la información médica como la historia clínica, que incluye su nombre, número de miembro u otra información de identificación o compartida por los planes de salud. Los planes de salud y la Autoridad de atención médica comparten la PHI por los siguientes motivos:

- Tratamiento: Incluye remisiones entre su PCP y otros proveedores de atención médica
- Pago: Es posible que utilicemos o compartamos su PHI para tomar decisiones sobre pagos. Esto puede incluir reclamos, consentimientos de tratamientos y decisiones sobre necesidades médicas
- Funciones de atención médica: Es posible que utilicemos la información de su reclamo para informarle a usted acerca de un programa de salud que pudiera ayudarlo

Molina Healthcare puede usar o compartir su PHI sin su aprobación por escrito bajo ciertas circunstancias.

- La divulgación de su PHI a familiares, otros parientes y amigos íntimos está permitida si:
  - La información está directamente relacionada con el compromiso de la familia o amigos en su cuidado o pago por dicho cuidado y usted ha aceptado de forma verbal la divulgación o ha tenido la oportunidad de objetar y no lo hizo
- Por ley, HCA o Molina Healthcare pueden utilizar y compartir su PHI en los siguientes casos:
  - Cuando el Secretario del Departamento de Salud y Servicios Humanos de Estados Unidos exija que compartamos su PHI
  - Salud y Seguridad Pública, que puede incluir ayudar a las agencias de salud pública a prevenir o controlar enfermedades
  - Organismos gubernamentales pueden necesitar su PHI para auditorías o eventos especiales, como actividades de seguridad nacional
  - Para investigaciones en ciertos casos, siempre que sea aprobado por un consejo de revisión institucional
  - Para procedimientos legales, por ejemplo, en respuesta a una orden judicial. Su PHI puede compartirse con médicos forenses o directores fúnebres para que éstos puedan cumplir con sus labores.
  - Con fuerzas policiales para ayudar a encontrar a un sospechoso, un testigo o una persona desaparecida. Su PHI también puede compartirse con las autoridades legales si creemos que una

- persona ha sido víctima de abuso, negligencia o violencia doméstica.
- Para acatar las leyes de indemnización laboral

Se requiere su aprobación escrita para todos los otros motivos que no se incluyen aquí. Puede cancelar una aprobación por escrito que nos haya dado. Sin embargo, la anulación no se aplicará a las medidas tomadas antes de esta.

Usted tiene derecho a evaluar y obtener una copia de su información médica protegida (PHI) que esté en nuestro poder. Esto puede incluir registros utilizados para tomar decisiones de cobertura, reclamaciones y otras decisiones de atención médica como un miembro de Molina Healthcare. Necesitará realizar su solicitud por escrito en un formulario de Molina Healthcare. Podemos cobrarle un precio razonable para copiar y enviarle estos registros por correo. En ciertos casos, podemos denegar la solicitud. Llame al Departamento de Servicios para Miembros al (800) 869-7165, TTY 711 si quiere acceder a un formulario o si tiene preguntas.

Si cree que violamos los derechos de privacidad de su PHI, puede:

- Llamarnos y presentar una queja. No tomaremos ninguna medida contra usted por haber presentado una queja. La atención médica que recibe no cambiará de ninguna manera.
- Presente una queja ante el Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU., Oficina de Derechos Civiles en: <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf> o escriba a esta dirección:

U.S. Department of Health and Human Services  
200 Independence Ave SW, Room 509F, HHH Building  
Washington, D.C 20201

O:

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

**Nota:** Esta información es solo un resumen. Se requiere que mantengamos la privacidad de su PHI y le enviemos información anual por escrito sobre las normas de privacidad del plan y su PHI. Consulte la Notificación de sus Normas de privacidad para obtener detalles adicionales. También puede comunicarse con nosotros para obtener más información al (800) 869-7165, TTY 711, por Internet [MolinaHealthcare.com](http://MolinaHealthcare.com), por correo electrónico a [wamemberservices@molinahealthcare.com](mailto:wamemberservices@molinahealthcare.com) o por correo a P.O. Box 4004, Bothell, WA 98041-4004.





PO Box 4004  
Bothell, WA 98041

[MolinaHealthcare.com](http://MolinaHealthcare.com)