



Guía sobre cómo obtener atención médica de calidad 2021

MolinaHealthcare.com/Medicare



Tabla de contenidos

Su guía de referencia de atención médica	4
Plan y programa de mejoramiento de la calidad de Molina Healthcare	13
Guía para mantenerse sano	15
Obtener Ayuda Adicional cuando presenta problemas de salud crónicos.....	17
Salud de la Población (Programas de Promoción de la Salud y Administración de la Salud).....	19
Atención de salud mental/conductual	20
Protección de su privacidad.....	21
Programa de seguridad del paciente.....	23
¿Cómo trabajamos con los proveedores de Molina para tomar decisiones sobre su atención médica?	25
Servicios de asistencia en otros idiomas.....	26
¿Qué hacer cuando necesita atención después del horario de atención o durante una emergencia?.....	26
Atención médica virtual.....	28
Dónde encontrar respuestas a los beneficios de medicamentos	28

Sus derechos como miembro de Molina Healthcare	30
Segundas opiniones.....	32
Servicios fuera de la red	32
Quejas y apelaciones	33
Su derecho a apelar denegaciones	33
Su derecho a una directiva anticipada	35
Visite la página web de Molina Healthcare	36
Obtener información sobre los proveedores de Molina con la página web de Molina (Directorio de proveedores en línea).....	37
My Molina.....	37
Aplicación móvil de Molina.....	39

Su guía de referencia de atención médica

Departamento/ programa	Tipo de ayuda necesaria	Número de teléfono
<p>Departamento de Servicios para Miembros</p>	<p>Si tiene algún problema con cualquiera de los servicios de Molina Medicare Complete Care HMO SNP/ Molina Medicare Choice Care HMO, queremos ayudarlo para que lo solucione. Puede llamar al Departamento de Servicios para Miembros si desea obtener ayuda o presentar una queja o un reclamo, los 7 días de la semana, entre las 8:00 a. m. y las 8:00 p. m., hora local.</p>	<p>Departamento de Servicios para Miembros</p> <p>Número de teléfono gratuito de Molina Medicare Complete Care:</p> <p>California: (800) 665-0898</p> <p>Florida: (866) 553-9494</p> <p>Idaho: (844) 239-4913</p> <p>Michigan: (800) 665-3072</p> <p>Ohio: (866) 472-4584</p> <p>South Carolina: (844) 526-3195</p> <p>Texas: (866) 440-0012</p> <p>Utah: (888) 665-1328</p> <p>Washington: (800) 665-1029</p> <p>Wisconsin: (855) 315-5663</p> <p>Los usuarios de TTY deben llamar al 711.</p> <p>Número de teléfono gratuito de Molina Medicare Choice Care:</p> <p>Idaho: (844) 560-9811</p>

Departamento/ programa	Tipo de ayuda necesaria	Número de teléfono
		<p>New Mexico: (866) 440-0127</p> <p>Utah: (877) 644-0344</p> <p>Los usuarios de TTY deben llamar al 711.</p>
<p>Administración de la Salud</p>	<p>Para solicitar información sobre cómo inscribirse en programas para afecciones tales como asma, depresión, diabetes, presión arterial alta, enfermedad cardiovascular (CVD) o enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC), comuníquese con el Departamento de Administración de la Salud. El departamento de Administración de la Salud lo ayudará a entender cómo utilizar estos programas y cómo cancelar la suscripción al programa.</p>	<p>Administración de la Salud (866) 891-2320 de 6:00 a. m. a 6:00 p. m. (hora estándar del Pacífico), de lunes a viernes. Los usuarios de TTY deben llamar al 711.</p>
<p>Promoción de la salud</p>	<p>Para solicitar información sobre cómo inscribirse en programas para dejar de fumar y controlar el peso, comuníquese con el Departamento de Promoción de la Salud.</p>	<p>Promoción de la salud (866) 472-9483 de 6:00 a. m. a 6:00 p. m. (hora estándar del Pacífico), de lunes a viernes Los usuarios de TTY deben llamar al 711.</p>

Departamento/ programa	Tipo de ayuda necesaria	Número de teléfono
	Este departamento lo ayudará a comprender cómo utilizar estos programas o a cancelar la suscripción al programa.	
Administración de la atención	Para obtener información sobre cómo inscribirse en los programas de Administración de Cuidados, comuníquese el Departamento de Servicios para Miembros. Este departamento lo ayudará a comprender cómo utilizar estos programas o a cancelar la suscripción al programa.	<p style="text-align: center;">Departamento de Servicios para Miembros</p> <p style="text-align: center;">Número de teléfono gratuito de Molina Medicare Complete Care:</p> <p style="text-align: center;">California: (800) 665-0898</p> <p style="text-align: center;">Florida: (866) 553-9494</p> <p style="text-align: center;">Idaho: (844) 239-4913</p> <p style="text-align: center;">Michigan: (800) 665-3072</p> <p style="text-align: center;">Ohio: (866) 472-4584</p> <p style="text-align: center;">South Carolina: (844) 526-3195</p> <p style="text-align: center;">Texas: (866) 440-0012</p> <p style="text-align: center;">Utah: (888) 665-1328</p> <p style="text-align: center;">Washington: (800) 665-1029</p>

Departamento/ programa	Tipo de ayuda necesaria	Número de teléfono
		<p>Wisconsin: (855) 315-5663 Los usuarios de TTY deben llamar al 711.</p> <p>Número de teléfono gratuito de Molina Medicare Choice Care:</p> <p>Idaho: (844) 560-9811 New Mexico: (866) 440-0127 Utah: (877) 644-0344 Los usuarios de TTY deben llamar al 711.</p>
<p>Administración de Cuidados Complejos</p>	<p>Para solicitar información sobre cómo inscribirse en el Programa de Administración de Cuidados Complejos si necesita ayuda adicional con sus problemas de atención médica, comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros. Este departamento lo ayudará a comprender cómo utilizar este programa o a cancelar la suscripción.</p>	<p>Departamento de Servicios para Miembros</p> <p>Número de teléfono gratuito de Molina Medicare Complete Care:</p> <p>California: (800) 665-0898 Florida: (866) 553-9494 Idaho: (844) 239-4913 Michigan: (800) 665-3072 Ohio: (866) 472-4584 South Carolina: (844) 526-3195</p>

Departamento/ programa	Tipo de ayuda necesaria	Número de teléfono
		<p>Texas: (866) 440-0012</p> <p>Utah: (888) 665-1328</p> <p>Washington: (800) 665-1029</p> <p>Wisconsin: (855) 315-5663</p> <p>Los usuarios de TTY deben llamar al 711.</p> <p>Número de teléfono gratuito de Molina Medicare Choice Care:</p> <p>Idaho: (844) 560-9811</p> <p>New Mexico: (866) 440-0127</p> <p>Utah: (877) 644-0344</p> <p>Los usuarios de TTY deben llamar al 711.</p>
<p>Programa de transición de cuidado</p>	<p>Para solicitar información sobre cómo inscribirse en el Programa de Transiciones de Cuidado durante una internación en hospital y después de haber estado hospitalizado, comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros.</p>	<p>Departamento de Servicios para Miembros</p> <p>Número de teléfono gratuito de Molina Medicare Complete Care:</p> <p>California: (800) 665-0898</p> <p>Florida: (866) 553-9494</p> <p>Idaho: (844) 239-4913</p> <p>Michigan: (800) 665-3072</p>

Departamento/ programa	Tipo de ayuda necesaria	Número de teléfono
	<p>Este departamento lo ayudará a comprender cómo utilizar este programa o a cancelar la suscripción.</p>	<p>Ohio: (866) 472-4584 South Carolina: (844) 526-3195 Texas: (866) 440-0012 Utah: (888) 665-1328 Washington: (800) 665-1029 Wisconsin: (855) 315-5663 Los usuarios de TTY deben llamar al 711.</p> <p>Número de teléfono gratuito de Molina Medicare Choice Care: Idaho: (844) 560-9811 New Mexico: (866) 440-0127 Utah: (877) 644-0344 Los usuarios de TTY deben llamar al 711.</p>

Departamento/ programa	Tipo de ayuda necesaria	Número de teléfono
<p>Línea de Consejos de Enfermería, las 24 horas del día, los 7 días de la semana</p>	<p>Ya sea que usted tenga una preocupación de salud inmediata, preguntas acerca de una afección médica o si desea información general acerca de los recursos de salud disponibles, la Línea de Consejos de Enfermería está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.</p> <p>El personal de enfermería lo ayudará a determinar si usted puede gestionar su atención médica en su hogar o si necesita de la atención de un profesional médico. Llame a cualquier hora, día o noche, para hablar con una enfermera acerca de sus enfermedades o heridas.</p>	<p>Número de teléfono gratuito de Molina Medicare Complete Care: California, Florida, Michigan, Ohio, Texas, Utah, Washington y Wisconsin Inglés y español (888) 275-8750 Los usuarios de TTY deben llamar al 711.</p> <p>Número de teléfono gratuito de Molina Medicare Complete Care: Idaho Inglés y español (844) 526-3188 Los usuarios de TTY deben llamar al 711.</p> <p>South Carolina Inglés y español (844) 800-5155 Los usuarios de TTY deben llamar al 711.</p> <p>Número de teléfono gratuito de Molina Medicare Choice Care: Idaho Inglés y español (844) 526-3188 Los usuarios de TTY deben llamar al 711.</p> <p>New Mexico Inglés y español (888) 275-8750</p>

Departamento/ programa	Tipo de ayuda necesaria	Número de teléfono
	<p><i>Este servicio no debe usarse en caso de emergencias. En caso de una emergencia, marque 911 inmediatamente.</i></p>	<p>Los usuarios de TTY deben llamar al 711. Utah Inglés y español (866) 472-0601 Los usuarios de TTY deben llamar al 711.</p>
<p>Atención médica virtual</p>	<p>Las consultas médicas virtuales son consultas médicas ofrecidas fuera de los centros médicos por parte de proveedores virtuales que utilizan tecnología en línea y recursos de audio/video en vivo. Para encontrar un médico que participe de Teladoc, llame a Teladoc o visite la página web para tener acceso a las consultas virtuales las 24 horas al día, los 7 días de la semana.</p> <p>Nota: No todas las condiciones médicas se pueden tratar por medio de consultas virtuales. El médico que ofrece la consulta virtual determinará si usted necesita consultar a un doctor o recibir tratamiento en persona.</p>	<p>800 TELADOC (800) 835-2362 Los usuarios de TTY deben llamar al 711. www.Teladoc.com/Molina</p>

Departamento/ programa	Tipo de ayuda necesaria	Número de teléfono
Secretaría del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU. para Derechos Civiles	Si considera que no hemos protegido su privacidad y desea presentar una queja (o un reclamo), llámenos.	(800) 368-1019 Los usuarios de TDD deben llamar al (800) 537-7697
Medicare	Medicare es un seguro médico ofrecido por el gobierno federal para la mayoría de las personas desde los 65 años. Medicare lo ayuda a pagar la atención médica, pero no cubre todos los gastos médicos.	(800) MEDICARE (1800) 633-4227 Los usuarios de TTY deben llamar al (877) 486-2048 www.Medicare.gov

Plan y programa de mejoramiento de la calidad de Molina Healthcare

Su atención médica es importante para Molina. Queremos saber su opinión sobre la calidad de nuestros servicios. Por eso, posiblemente reciba una encuesta sobre Molina y sus servicios de atención médica. Una de estas encuestas se llama CAHPS®. CAHPS® significa Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems (Evaluación del Consumidor sobre los Proveedores y Sistemas de Atención de la Salud). Esta encuesta contiene preguntas acerca de su atención médica. Con ella, se hacen preguntas acerca de la atención y los servicios que usted recibe a través de Molina. Es posible que le enviemos algunas preguntas sobre cómo nos desempeñamos. Molina quiere saber lo que es importante para usted. Tómese el tiempo para completar la encuesta si la recibe.

Molina utiliza otra herramienta llamada HEDIS® para mejorar la atención. HEDIS® significa Healthcare Effectiveness Data and Information Set (Conjunto de Datos de Efectividad de Atención Médica e Información). Así, analiza la información sobre los servicios que usted ha recibido. Estos servicios incluyen lo siguiente:

- Exámenes anuales
- Examen de detección de cáncer colorrectal (colonoscopia)
- Atención de la diabetes



- Exámenes preventivos de mamografía (radiografías de las mamas)
- Control de medicamentos
- Dosis de vacunas (contra la gripe y contra la neumonía)

Este proceso nos ayuda a saber cuántos miembros de Molina realmente recibieron los servicios necesarios e identificar los servicios que usted podría necesitar. Molina pone a su disposición esta información. Puede usarla para comparar un plan de salud con otro.

Además, Molina trabaja para mejorar los servicios cada año. Fijamos metas para mejorar nuestros servicios. El plan de mejoramiento de calidad de Molina incluye las siguientes metas:

- Proporcionar servicios que son beneficiosos para su salud.
- Trabajar con proveedores para que reciba el cuidado que necesita.
- Abordar sus necesidades idiomáticas o culturales.
- Ayudarlo a reducir las barreras y recibir el apoyo que necesita para que logre su mejor estado de salud. Tales barreras incluyen servicios de transporte y de idiomas.

Molina quiere ayudarlo a cuidarse mejor. Queremos asegurarnos de que reciba el mejor servicio posible. Algunas de las maneras en que lo hacemos incluyen las siguientes:

- Enviarle un correo o llamarlo para asegurarnos de que reciba los exámenes y las vacunas anuales que necesite.
- Ayudarlo a aprender sobre problemas de salud crónicos, si los tiene.
- Recordarle que debe someterse a evaluaciones preventivas (mamografía o colonoscopia), si las necesita.
- Ayudarlo a controlar sus medicamentos.
- Revisar toda queja (o reclamo) que recibamos de los miembros.
- Ayudarlo a encontrar y utilizar la información en la página web de Molina.
- Informarle acerca de los servicios especiales que ofrecemos a todos los miembros de Molina.

Molina revisa todos los servicios y la atención que recibe cada año para ver qué tan bien hacemos nuestro trabajo. Visite [MolinaHealthcare.com/Medicare](https://www.molinahealthcare.com/Medicare) y lea los resultados y avances más recientes.

Para obtener más información, llame al Departamento de Servicios para Miembros. Puede solicitar una copia impresa del Plan de Mejoramiento de Calidad de Molina y los resultados.

Guía para mantenerse sano

Molina ofrece información acerca de chequeos médicos y servicios de atención médica preventiva que podría necesitar, además de información sobre cuándo realizarlos. Estas son pautas con las que se indican chequeos médicos para todos los adultos, a menos que su proveedor indique lo contrario. No deben reemplazar ningún consejo del proveedor.

- Tómese unos minutos para leer las Pautas de Atención Médica Preventiva que se encuentran a continuación para mantenerse sano. Tenga en cuenta que estas pautas son chequeos médicos sugeridos para mantenerse saludable. Molina cubre servicios de atención médica preventiva.
 - California: www.molinahealthcare.com/members/ca/en-us/mem/medicare/health/prevent.aspx
 - Florida: www.molinahealthcare.com/members/fl/en-us/mem/medicare/health/prevent.aspx
 - Idaho: www.molinahealthcare.com/members/id/en-us/mem/medicare/health/prevent.aspx
 - Michigan: <https://www.molinahealthcare.com/members/mi/en-us/mem/medicare/health/prevent.aspx>
 - New Mexico: www.molinahealthcare.com/members/nm/en-us/mem/medicare/health/prevent.aspx
 - Ohio: www.molinahealthcare.com/members/oh/en-us/mem/medicare/health/prevent.aspx
 - South Carolina: www.molinahealthcare.com/members/sc/en-us/mem/medicare/health/prevent.aspx

- Texas: www.molinahealthcare.com/members/tx/en-us/mem/medicare/health/prevent.aspx
- Utah: www.molinahealthcare.com/members/ut/en-us/mem/medicare/health/prevent.aspx
- Washington: www.molinahealthcare.com/members/wa/en-us/mem/medicare/health/prevent.aspx
- Wisconsin: www.molinahealthcare.com/members/wi/en-us/mem/medicare/health/prevent.aspx

- Anote todas las preguntas que pueda tener. Lleve estas preguntas a su próximo chequeo médico.
- Informe a su proveedor acerca de cualquier problema de salud que presente.
- Asegúrese de no faltar a sus citas.
- Si falta a su cita, llame a su proveedor para reprogramarla de inmediato.

Molina también proporciona información sobre las pruebas y exámenes clave que usted puede necesitar para afecciones médicas a largo plazo. Entre estas afecciones se incluyen diabetes, EPOC, depresión y otras. Revise esta información en la página web de Molina. También podemos enviarle estas pautas previa solicitud. Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros.

Las pautas se publican en la página web MolinaHealthcare.com/Medicare.



Obtener Ayuda Adicional cuando presenta problemas de salud crónicos

Cuidar sus propios problemas de salud puede ser difícil. Molina tiene un programa que puede ser de ayuda. Ofrecemos un Programa de Administración de Cuidados para ayudar a los miembros con problemas de salud complejos. Ofrecemos esta ayuda a cualquier persona que reciba servicios médicos por un problema de salud crónico. El personal de Molina trabajará con usted para asegurarse de que reciba la atención adecuada.

Personal de Molina: generalmente un equipo o una persona designados que pueden ayudarlo a:

- Encontrar y acceder a servicios elegibles.
- Organizar visitas al médico y pruebas.
- Organizar el transporte.
- Identificar cualquier interrupción en la atención o necesidades de atención médica.
- Acceder a apoyo para ayudar a personas con necesidades de atención médica especiales o a sus cuidadores que lidian con el estrés del día a día.



- Pasar de un entorno a otro mediante un equipo o una persona especializados. Esto puede incluir trabajar con usted y sus cuidadores cuando recibe el alta del hospital.
- Evaluar su elegibilidad para servicios de atención médica a largo plazo.
- Conectarse con el apoyo de la comunidad.
- Encontrar servicios que podrían no ser beneficios cubiertos. Esto puede incluir fisioterapia con escuelas o en entornos comunitarios o comida a domicilio “Meals on Wheels”.
- Organizar los servicios con un proveedor de cuidados primarios (PCP), familiares, cuidadores, representantes y cualquier otro proveedor identificado.

Se puede referir a los miembros a Administración de Cuidados a través de:

- Un proveedor
- Departamento de Servicios para Miembros, la Línea de Promoción de la Salud o la Línea de Consejos de Enfermería de 24 horas
- Un familiar o cuidador
- Usted mismo

La Administración de Cuidados también ofrece programas específicos, como el Programa de Transición de Cuidado. Con él, recibirá ayuda para satisfacer sus necesidades durante una internación en hospital y después de que le den el alta del hospital. Estos programas son voluntarios y se proporcionan a través del contacto telefónico o en persona. Molina los ofrece sin costo alguno para usted. Una vez que se haya inscrito en este programa, se le asignará una persona o un equipo para que lo ayude a coordinar la atención médica. A continuación, recibirá el número de teléfono del equipo que se le asignó. Puede elegir abandonar cualquier programa en cualquier momento.

Llame al Departamento de Servicios para Miembros para hacer lo siguiente:

- Ser eliminado de un programa
- Aprender más sobre un programa
- Solicitar una referencia

Salud de la Población (Programas de Promoción de la Salud y Administración de la Salud)

Las herramientas y los programas que se describen a continuación brindan apoyo educativo para los miembros de Molina. Molina puede modificarlos en cualquier momento según sea necesario para satisfacer las necesidades de sus miembros.

Administración de la Salud

Molina ofrece programas para ayudarlo a manejar problemas de salud. Los programas de Molina incluyen lo siguiente:

- Control del asma
- Control de enfermedades cardiovasculares
- Control de la EPOC
- Manejo de la depresión
- Control de la diabetes
- Control de la presión arterial alta

Puede obtener más información sobre los programas anteriores, inscribirse o cancelar la inscripción llamando al Departamento de Administración de Salud al (866) 891-2320, TTY: 711, de lunes a viernes, de 6:00 a. m. a 6:00 p. m. (hora estándar del Pacífico).



Promoción de la salud

Otros programas diseñados para enriquecer su salud y estilo de vida también están disponibles, tales como:

- Un programa para dejar de fumar
- Un programa para el control de peso

Para obtener información y/o materiales para dejar de fumar o controlar el peso, llame al (866) 472-9483 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 6:00 a. m. a 6:00 p. m. (hora estándar del Pacífico).

Boletines informativos

Los boletines informativos se publican en la página web MolinaHealthcare.com/Medicare. Los artículos cubren temas solicitados por miembros como usted. Los consejos incluidos lo ayudarán a usted y a su familia a mantenerse saludables.

Materiales de educación de la salud

Nuestros materiales son sobre alimentación saludable, prevención de enfermedades, atención del estrés, cómo mantenerse activo, colesterol, asma, diabetes y otros temas. Estos materiales se basan en las pautas clínicas actuales. Para obtener estos materiales, consulte a su doctor o visite la página web de Molina en www.molinahealthcare.com/members/common/en-US/healthy/Pages/home.aspx.

Atención de salud mental/conductual

Molina ofrece servicios de salud conductual para ayudar con problemas como el estrés, la depresión o la confusión. También hay servicios para ayudar con el abuso de sustancias. Su PCP puede ofrecerle un examen preventivo breve y puede ayudarlo a obtener servicios. También puede buscar servicios por su cuenta llamando al Departamento de Servicios para Miembros. Puede acceder a muchos tipos de servicios. Los problemas de salud mental/conductual se pueden tratar. Molina lo ayudará a encontrar el apoyo o el servicio que necesita.

Protección de su privacidad

Su privacidad es importante para Molina. Respetamos y protegemos su privacidad. Molina utiliza y comparte datos para proporcionarle beneficios de salud.

Información médica protegida (PHI)

PHI es la sigla en inglés de “Protected Health Information”, que significa “Información Médica Protegida”. La PHI incluye su nombre, número de miembro, raza, etnia, necesidades idiomáticas u otras cosas que lo identifican. Molina quiere que sepa cómo usamos o compartimos su información médica protegida (PHI).

¿Por qué Molina utiliza o comparte su PHI?

- Para proveer su tratamiento.
- Para pagar su atención médica.
- Para revisar la calidad de la atención médica que recibe.
- Para informarle sobre sus opciones de atención.
- Para administrar nuestro plan de salud.
- Para utilizar o compartir la información médica protegida (PHI, por sus siglas en inglés) para otros fines, según lo requerido o permitido por la ley.



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

Molina necesita su aprobación por escrito para usar o compartir su información médica protegida (PHI) para cualquier razón que no se haya especificado anteriormente.

¿Cuáles son sus derechos de privacidad?

- Revisar su PHI.
- Obtener una copia de su PHI.
- Corregir su PHI.
- Pedirle a Molina que no use ni comparta su PHI en ciertas formas.
- Obtener una lista de lugares o personas a quienes Molina ha proporcionado su PHI.

¿Cómo protege Molina su PHI?

Molina utiliza varios métodos para proteger la PHI a través de nuestro plan de salud. La PHI puede estar en forma escrita, oral o en computadoras. A continuación, figuran algunas maneras en las que Molina protege su PHI:

- Molina utiliza políticas y reglas para proteger la PHI.
- Solo el personal de Molina que necesite conocer la PHI puede usarla.
- Molina capacita al personal para proteger y asegurar la PHI, incluidas las comunicaciones escritas y verbales.
- El personal de Molina debe aceptar de manera escrita seguir las reglas y políticas que protegen y aseguran la PHI.
- Molina protege la PHI en computadoras mediante el uso de cortafuegos y contraseñas para mantener la privacidad de la información.

¿Qué debe hacer Molina según la ley?

- Mantener en privado su PHI.
- Proporcionarle un aviso en caso de que se produzca una vulneración de su PHI no protegida.
- Abstenerse de utilizar o divulgar su información genética para propósitos de suscripciones.

- No utilizar sus datos de raza, etnia o idioma para proporcionar o denegar la cobertura y los beneficios.
- Seguir los términos de nuestra Notificación de las normas de privacidad.

¿Qué puede hacer si cree que sus derechos de privacidad no se han protegido?

- Llame o escriba a Molina para presentar una queja.
- Presente una queja ante el Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU.

Molina no tomará ningún tipo de acción en su contra. Esto no afectará su atención médica en ninguna medida.

Lo mencionado anteriormente es solo un resumen. Nuestra Notificación de las normas de privacidad incluye más información sobre cómo utilizamos y compartimos la PHI de nuestros miembros. Puede encontrar la Notificación de las normas de privacidad completa de Molina en MolinaHealthcare.com/Medicare. Usted también puede obtener una copia de ella llamando al Departamento de Servicios para Miembros, los 7 días de la semana, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora local. Los usuarios de TTY/TDD deben llamar al 711.

Programa de seguridad del paciente

Molina desea que se mantenga seguro y saludable. Por ello, Molina cuenta con un Programa de Seguridad del Paciente que nos ayuda a cumplir esta meta. Este programa le ofrece datos de seguridad para que obtenga mejores alternativas de atención médica. Aquí le presentamos algunas de las medidas que Molina toma para mejorar su seguridad:

- Brindarle información acerca de los proveedores.
- Tomar medidas según las preocupaciones de los miembros sobre posibles problemas de seguridad en el consultorio de sus proveedores.
- Proporcionar acceso a un intérprete para que hable con su proveedor en su propio idioma.

También le informamos lo siguiente:

- ¿Cómo hacer que su hogar sea más seguro?
- ¿Cómo aprovechar al máximo las consultas con su proveedor?
- ¿Cómo mantener los venenos y medicamentos fuera del alcance de los niños?
- ¿Cómo divertirse y seguir estando seguro al aire libre?

Grupos que controlan la seguridad:

- Índice de Clasificación de Calidad de Leap Frog (www.leapfroggroup.org)
- El Índice Nacional de las Metas de Seguridad del Paciente de la Comisión Conjunta (<https://www.qualitycheck.org/>)
- Organizaciones para la Seguridad del Paciente (<https://www.ahrq.gov/cpi/about/otherwebsites/psa.ahrq.gov/index.html>)

Puede visitar estos sitios web para lo siguiente:

- Conocer qué hospitales son más seguros.
- Aprender a qué prestar atención cuando escoja un proveedor o un hospital.
- Obtener información sobre programas y servicios para pacientes con problemas como diabetes y asma.

Llame al Departamento de Servicios para Miembros para obtener más información sobre nuestro Programa de Seguridad del Paciente. También puede visitarnos en línea en MolinaHealthcare.com/Medicare.



¿Cómo trabajamos con los proveedores de Molina para tomar decisiones sobre su atención médica?

Molina quiere que reciba la atención que necesita. En ocasiones, es posible que su proveedor necesite consultarnos para aprobar la atención antes de que usted la reciba (autorización previa), mientras está recibiendo la atención (concurrente) o luego de haberla recibido (servicio posterior). Vamos a trabajar con su proveedor para decidir si necesita los servicios. Este proceso recibe el nombre de Administración de Utilización (UM, Utilization Management). Tomamos decisiones con respecto a su atención en función de la necesidad médica y sus beneficios. No recompensamos a los proveedores ni a nadie por denegar cobertura por servicios que necesita. No pagamos dinero adicional a los proveedores ni al personal de UM de Molina para tomar decisiones que den lugar a la prestación de menos servicios.

Para los miembros de South Carolina con necesidades de Servicios y Apoyo a Largo Plazo (LTSS, por sus siglas en inglés), alguien con experiencia, entrenamiento y educación en LTSS toma las decisiones sobre los servicios.

Si tiene alguna pregunta sobre nuestro proceso o las decisiones de UM, puede llamarnos. Llame al Departamento de Servicios para Miembros. El personal también puede aceptar llamadas de cobro revertido. Si necesita ayuda en su idioma, puede disponer de un miembro del personal bilingüe o un intérprete sin costo para usted. También ofrecemos servicios TTY para miembros con discapacidades auditivas o del habla. El personal del Departamento de Servicios para Miembros puede responder su llamada los 7 días de la semana, entre las 8:00 a. m. y las 8:00 p. m., hora local. El personal del Departamento de Servicios para Miembros también puede llamarlo para hablar sobre problemas de administración de utilización. Si lo llaman del Departamento de Servicios para Miembros, utilizarán su nombre, tratamiento y el nombre de Molina.

Conocer lo nuevo

Molina busca nuevos tipos de servicios y nuevos medios para ofrecer esos servicios. Analizamos nuevos estudios para determinar si está comprobado que los nuevos servicios son seguros para brindar posibles beneficios adicionales. Molina revisa los siguientes tipos de servicios, al menos, una vez al año:

- Servicios médicos
- Servicios para la salud mental
- Medicamentos
- Equipos

Servicios de asistencia en otros idiomas

Molina puede otorgarle información en el idioma de su preferencia. Podemos tener un intérprete para ayudarlo a hablar con nosotros o con su proveedor en casi cualquier idioma (incluido el lenguaje de señas). También proporcionamos materiales escritos en diferentes idiomas y formatos. Si necesita un intérprete o materiales escritos en un idioma que no sea inglés, comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros. No hay ningún costo para usted por estos servicios.

¿Qué hacer cuando necesita atención después del horario de atención o durante una emergencia?

Atención médica después de las horas de consulta

Habrán algunas ocasiones en las que pueda necesitar atención y el consultorio de su proveedor de atención primaria (PCP) esté cerrado. Si está fuera del horario de atención y el consultorio de su PCP está cerrado, puede llamar a la Línea de Consejos de Enfermería al:

- Número de teléfono gratuito de Molina Medicare Complete Care: California, Florida, Michigan, Ohio, Texas, Utah, Washington y Wisconsin
 - Inglés y español (888) 275-8750, TTY: 711
- Número de teléfono gratuito de Molina Medicare Complete Care y Choice Care: Idaho
 - Inglés y español (844) 526-3188, TTY: 711

- Número de teléfono gratuito de Molina Medicare Complete Care: South Carolina
 - Inglés y español (844) 800-5155, TTY: 711
- Número de teléfono gratuito de Molina Medicare Choice Care: New Mexico
 - Inglés y español (888) 275-8750, TTY: 711
- Número de teléfono gratuito de Molina Medicare Choice Care: Utah
 - Inglés y español (866) 472-0601, TTY: 711

El personal de enfermería está disponible para ayudarlo las 24 horas del día, los 7 días de la semana. El personal de enfermería altamente capacitado responde la Línea de Consejos de Enfermería. Pueden ayudarlo a decidir si usted debería ver a un proveedor de inmediato. El personal de enfermería también puede ayudarlo a programar una cita si necesita visitar a un proveedor rápidamente. A veces, usted puede tener preguntas, pero no cree que necesite visitar a su PCP. Ese es el mejor momento para llamar a la Línea de Consejos de Enfermería y conversar con nuestro personal de enfermería.

Atención de emergencia

La atención de emergencia es para problemas repentinos o graves que necesitan atención inmediatamente. También puede ser la atención ante una situación en la que su vida o salud se encuentren en peligro. La atención de emergencia es un beneficio cubierto. Sin embargo, no hay cobertura de servicios fuera de Estados Unidos, salvo para servicios de emergencia que requieran hospitalización en Canadá o México. Si necesita atención de emergencia, llame al 911 o acérquese al hospital más cercano. No necesita autorización previa. Si tiene un problema de urgencia que no pone en peligro su vida, también puede comunicarse con la Línea de Consejos de Enfermería, las 24 horas del día, los 7 días de la semana, a los siguientes números:

- Número de teléfono gratuito de Molina Medicare Complete Care: California, Florida, Michigan, Ohio, Texas, Utah, Washington y Wisconsin
 - Inglés y español (888) 275-8750, TTY: 711
- Número de teléfono gratuito de Molina Medicare Complete Care y Choice Care: Idaho
 - Inglés y español (844) 526-3188, TTY: 711

- Número de teléfono gratuito de Molina Medicare Complete Care: South Carolina
 - Inglés y español (844) 800-5155, TTY: 711
- Número de teléfono gratuito de Molina Medicare Complete Care: New Mexico
 - Inglés y español (888) 275-8750, TTY: 711
- Número de teléfono gratuito de Molina Medicare Complete Care: Utah
 - Inglés y español (866) 472-0601, TTY: 711

Atención médica virtual

Molina ofrece consultas médicas virtuales a los miembros de Molina Medicare sin costo alguno para usted. Si se siente enfermo fuera del horario de atención y tiene una necesidad de cuidado urgente, puede recibir atención virtual desde la comodidad de su hogar, las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Se puede acceder a la atención médica urgente virtual desde su teléfono inteligente, computadora o tableta. Llame al 800 TELADOC (800-835-2362) TTY 711, visite www.Teladoc.com/Molina o descargue la aplicación móvil de Teladoc. Si tiene una emergencia, llame al 911.

Dónde encontrar respuestas a los beneficios de medicamentos

Molina quiere que hable con su proveedor sobre los medicamentos que necesita. Visite MolinaHealthcare.com/Medicare para consultar el cuadernillo de la Evidencia de Cobertura y así obtener más información sobre los beneficios de medicamentos y el proceso de la farmacia. En la página web de Molina, puede encontrar lo siguiente:

- Una lista de medicamentos genéricos y de marca que cubrimos y no cubrimos (formulario de medicamentos).
- Límites para medicamentos cubiertos. Los límites incluyen datos como la cantidad de renovaciones que puede recibir o las dosis de medicamentos que puede obtener.
- La lista se actualiza, por lo menos, una vez al año y en otras instancias durante el año cuando se realizan cambios.

En el cuadernillo de la Evidencia de Cobertura, puede encontrar lo siguiente:

- Cómo su proveedor puede pedir a Molina que apruebe ciertos medicamentos.
- Cómo su proveedor puede solicitar la cantidad de un medicamento que puede necesitar.
- Información necesaria de su proveedor para obtener la aprobación de algunos de sus medicamentos.
- Detalles sobre el proceso que utilizará su proveedor para la sustitución genérica, el intercambio terapéutico y los protocolos de terapia progresiva.
- Cualquier copago (solo si es apropiado) de medicamentos que no se encuentren en la lista aprobada de medicamentos de Molina.
- Cómo su proveedor puede solicitar una excepción para la cobertura de medicamentos que no se encuentran en el formulario.

Si necesita más información sobre sus beneficios de medicamentos, también puede llamar al Departamento de Servicios para Miembros.



Sus derechos como miembro de Molina Healthcare

¿Sabía que como miembro de Molina tiene ciertos derechos y responsabilidades? Conocer sus derechos y responsabilidades los ayudará a usted, a su familia, a su proveedor y a Molina a garantizar que reciba los servicios y la atención médica con cobertura que necesita.

Usted tiene derecho a lo siguiente:

- Recibir información de una manera que sea apropiada para usted (en otros idiomas además del inglés; en sistema Braille, en letra grande o en formatos alternativos, etc.).
- Obtener acceso oportuno a sus servicios y medicamentos cubiertos.
- Tener privacidad y recibir un trato respetuoso y digno.
- Recibir información sobre Molina, su red de proveedores y sus servicios cubiertos.
- Ayudar en la tomar decisiones sobre su atención médica junto con su médico. Usted puede rechazar un tratamiento.
- Presentar quejas o enviar las apelaciones sobre Molina o la atención que recibió.
- Recibir los derechos y responsabilidades de los miembros una vez al año.



Usted, además, tiene las siguientes obligaciones:

- Familiarícese con sus servicios cubiertos y las normas que debe cumplir para obtener estos servicios cubiertos.
- Si tiene alguna otra cobertura de seguro médico o de medicamentos recetados además de nuestro plan, le solicitamos que nos lo informe.
- Dígale a su doctor y a otros proveedores de atención médica que usted está inscrito en un plan de salud de Molina.
- Ayude a sus médicos y otros proveedores a que lo ayuden brindándoles información, haciéndoles preguntas y realizando un seguimiento de su atención.
- Sea considerado.
- Pague lo que debe.
- Infórmenos si se muda.
- Llame al Departamento de Servicios para Miembros si tiene alguna pregunta o duda.

Visite MolinaHealthcare.com/Medicare o consulte el cuadernillo de la Evidencia de Cobertura para obtener una lista completa de los derechos y las responsabilidades de los miembros.

Proveedores de atención médica de la mujer

Puede consultar a especialistas de cuidados de la mujer por su atención médica rutinaria y preventiva. Los especialistas de cuidados de la mujer incluyen ginecólogos. La atención médica rutinaria y preventiva incluye exámenes mamarios, exámenes preventivos de mamografías (radiografías de las mamas) y exploración pélvica.

Cómo obtener atención para necesidades especiales de atención médica

Puede visitar a especialistas de ayuda para sus necesidades especiales de atención médica. Para los miembros de South Carolina con necesidades de LTSS, también tiene acceso a especialistas para tratar sus afecciones y necesidades médicas.

Segundas opiniones

Si no está de acuerdo con el plan de atención médica que su proveedor tiene para usted, tiene derecho a una segunda opinión. Hable con otro proveedor dentro de la red de Molina o Molina puede coordinar una visita para que hable con un proveedor fuera de la red. Este servicio se ofrece sin costo alguno. Comuníquese con Servicios para Miembros para saber cómo obtener una segunda opinión.

Servicios fuera de la red

Si un proveedor de Molina no puede brindarle los servicios cubiertos y necesarios, Molina deberá cubrir los servicios necesarios a través de un proveedor que se encuentre fuera de la red. En este caso, se necesitará una autorización previa. Su costo no puede ser mayor del que sería si el proveedor fuese parte de la red de Molina. Molina coordinará el pago con el proveedor fuera de la red. Esto se debe realizar de manera oportuna siempre que la red de proveedores de Molina no pueda ofrecer ese servicio. Llame al Departamento de Servicios para Miembros para conocer más sobre los servicios fuera de la red.

Horario de atención de los servicios

Ofrecemos servicios médicos necesarios a los miembros de Molina las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Quejas y apelaciones

¿Tiene problemas con su atención médica o los servicios de Molina? Si es así, tiene el derecho a presentar una queja o apelación.

Una queja puede presentarse por cosas como las siguientes:

- La atención que recibe de su proveedor u hospital.
- El tiempo que toma obtener una cita o que lo atienda un proveedor.
- La disponibilidad de proveedores en su área.

Puede presentar una apelación cuando no esté de acuerdo con la decisión de Molina de realizar las siguientes acciones:

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

Visite la página web de Molina en MolinaHealthcare.com/Medicare o consulte el cuadernillo de la Evidencia de Cobertura para leer acerca de los siguientes temas:

- Procesos y derechos de quejas, apelaciones y audiencias imparciales estatales.
- Plazos de quejas, apelaciones y audiencias imparciales estatales.
- Quién puede presentar una queja o apelación.

Llame al Departamento de Servicios para Miembros si tiene preguntas sobre quejas.

Su derecho a apelar denegaciones

¿Qué es una denegación?

Una denegación significa que no se pagarán servicios o facturas. Si denegamos su servicio o reclamación, tiene derecho a averiguar por qué se denegaron sus servicios o facturas. Tiene derecho a apelar.

Si denegamos su servicio o reclamo, recibirá una carta de Molina en la que se le informa sobre esta decisión. En esta carta se le informará sobre su derecho a apelar. Puede leer sobre estos derechos en su cuadernillo de la Evidencia de Cobertura. Puede obtener información sobre cómo presentar una apelación en [MolinaHealthcare.com/Medicare](https://www.molinahealthcare.com/medicare). El Departamento de Servicios para Miembros puede ayudarlo a presentar una apelación.

El proceso de apelar una decisión por primera vez se denomina Apelación de nivel 1. En esta apelación, revisamos la decisión de cobertura que hemos tomado para verificar que estamos cumpliendo con todas las normas correctamente. Otros revisores, que no son los que tomaron la decisión desfavorable original, son los encargados de manejar su apelación. Una vez que completamos la revisión, le comunicamos nuestra decisión. En ciertas circunstancias, que trataremos más adelante, puede solicitar una “decisión de cobertura rápida” o acelerada, o una apelación rápida de una decisión de cobertura.

Si contestamos negativamente a toda o parte de su Apelación de Nivel 1, usted puede presentar una Apelación de Nivel 2. La Apelación de nivel 2 es conducida por una organización independiente que no está relacionada con nosotros. (En algunas situaciones, su caso se enviará automáticamente a la organización independiente para una Apelación de nivel 2. En otras situaciones, deberá solicitar una Apelación de nivel 2). Si usted no está de acuerdo con la decisión de la Apelación de nivel 2, podrá recurrir a niveles adicionales de apelación. Puede solicitar una revisión acelerada si la decisión puede poner en riesgo su vida o su salud. También puede solicitar una audiencia imparcial con el juez estatal de derecho administrativo si se rechaza su apelación.

Usted puede solicitar una revisión de una apelación de Molina. Llame al Departamento de Servicios para Miembros y solicite que lo ayuden a programarla.

Su derecho a una directiva anticipada

Todos los miembros tienen derecho a aceptar o rechazar el tratamiento ofrecido por un proveedor. Sin embargo, ¿qué sucede si no puede decirle al proveedor lo que desea? Para evitar decisiones que se puedan tomar en contra de su voluntad, es importante tener una directiva anticipada.

Una directiva anticipada es un formulario legal que le indica a los proveedores médicos qué clase de cuidados usted desea si no puede hablar por sí mismo. Puede escribir una directiva anticipada antes de que se presente una emergencia. Esto evita que otras personas tomen decisiones importantes sobre la salud por usted, en el caso de que no se encuentre lo suficientemente bien como para tomar dichas decisiones. Existen diferentes tipos de formularios de directivas anticipadas. Algunos ejemplos son los siguientes:

- Poder notarial para atención médica
- Testamento vital

Completar una directiva anticipada es su elección. Nadie le puede denegar atención médica ni discriminarlo en función de su decisión de tener o no una directiva anticipada. Hable con alguien de su confianza, como un familiar o amigo. Ellos lo pueden ayudar a tomar decisiones sobre su atención médica. También puede hablar con su abogado o PCP si tiene preguntas o si desea completar un formulario de directiva anticipada.

Además, puede llamar al Departamento de Servicios para Miembros para obtener información sobre cómo obtener formularios de directivas anticipadas que cumplan con las leyes estatales aplicables.

Si ha firmado una directiva anticipada y considera que el proveedor u hospital no siguió sus instrucciones, podrá presentar una queja. Visite la página web en MolinaHealthcare.com/Medicare o llame al Departamento de Servicios para Miembros para obtener más información sobre cómo presentar una queja.

Visite la página web de Molina Healthcare

Visite la página web de Molina Healthcare en MolinaHealthcare.com/Medicare. Elija su estado en la parte superior de la página. En la página web, puede obtener información sobre lo siguiente:

- Beneficios y servicios incluidos y excluidos de la cobertura y restricciones.
- Copagos y otros cargos de los que usted es responsable (si corresponde).
- Qué hacer si recibe una factura por un reclamo.
- Las preguntas más frecuentes.
- Otros procedimientos de farmacia que incluyen medicamentos que no cubrimos, límites o cuotas de medicamentos, el proceso para solicitar una excepción para medicamentos que no están en el formulario y el proceso de sustitución genérica, intercambio terapéutico (uso de medicamentos que son diferentes, pero tienen los mismos efectos) y protocolos de terapia progresiva (ciertos medicamentos se prueban primero antes de cubrir otro medicamento para la misma afección).
- Pautas de atención médica preventiva y programa de vacunas.
- Cómo obtener cuidado especializado y servicios hospitalarios.
- Disponibilidad del médico y del proveedor.
- Procedimientos de UM, incluida la revisión previa al servicio, la revisión urgente concomitante, la revisión posterior al servicio y cómo presentar una apelación.

Para solicitar copias impresas de todo lo publicado en el sitio web, comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros. Su cuadernillo de Evidencia de Cobertura también es un buen recurso. Puede encontrarlo en MolinaHealthcare.com/Medicare.

Obtener información sobre los proveedores de Molina con la página web de Molina (Directorio de proveedores en línea)

Molina ofrece un Directorio de proveedores en línea. Para acceder a él, visite [MolinaHealthcare.com/Medicare](https://www.molinahealthcare.com/Medicare). Haga clic en “Buscar un doctor o una farmacia”. El Directorio de proveedores en línea incluye el siguiente tipo de información:

- Una lista actualizada con los nombres, direcciones y números de teléfono de los proveedores de la red de Molina.
- El estado de certificación de la junta de un proveedor. También puede consultar el American Board of Medical Specialties en www.abms.org para comprobar si un proveedor está autorizado por el consejo médico.
- Horarios de atención de todos los centros.
- Proveedores que aceptan nuevos pacientes.
- Idiomas que habla el proveedor o su personal.
- Información del hospital, incluido el nombre, la ubicación y el estado de acreditación.

Si no puede acceder a internet o necesita información adicional (como la escuela de medicina de su proveedor o la información de residencia), comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros y este podrá ayudarlo. También pueden enviarle una copia impresa del Directorio de proveedores en línea.

My Molina

My Molina es un portal web seguro. Le permite administrar su propia salud desde su computadora. [MyMolina.com](https://www.molinahc.com) es fácil de utilizar. Estas son algunas de las cosas que puede hacer en My Molina:

- Llenar una evaluación de salud. Una evaluación de salud es una herramienta que puede ayudarlos a usted y a su proveedor (médico) a buscar maneras de mejorar su salud.
- Obtener autoayuda en las siguientes áreas:
 - Peso (IMC) saludable
 - Dejar de consumir tabaco

- Promover la actividad física
 - Alimentación saludable
 - Control del estrés
 - Evitar beber alcohol
 - Identificar signos de depresión
 - Identificar signos de falta de motivación
 - Prueba de cáncer
 - Vacunas
 - Seguridad
- Obtener información de farmacia como:
 - Buscar una farmacia
- Otras cosas que puede hacer en el portal para miembros My Molina:
 - Solicitar una tarjeta de identificación de miembro
 - Averiguar cuándo y cómo obtener referencias
 - Seleccionar o cambiar un médico
 - Obtener registros de salud en línea
 - Usar el correo electrónico seguro para obtener consejos de salud de la Línea de Consejos de Enfermeras las 24 horas
 - Enviar preguntas por correo electrónico al Departamento de Servicios para Miembros

Para obtener más información o registrarse en My Molina:

1. Llame al Departamento de Servicios para Miembros
o
2. Cree una cuenta siguiendo estos sencillos pasos:
 - Paso 1: Ingrese a [MyMolina.com](https://www.mymolina.com).
 - Paso 2: Seleccione el estado de inscripción.
 - Paso 3: Ingrese su número de identificación de miembro y su fecha de nacimiento.
 - Paso 4: Seleccione “Sí” para “¿Es usted miembro de Molina Medicare?”
 - Paso 5: Ingrese su dirección de correo electrónico
 - Paso 6: Cree una contraseña

Aplicación móvil de Molina

Descargue la aplicación móvil de Molina para administrar su atención médica en cualquier momento y lugar desde su teléfono. Puede registrarse en la aplicación con la identificación de usuario y contraseña de My Molina para acceder a funciones seguras, como las siguientes:

- Ver la cobertura médica
- Consultar sus beneficios y su elegibilidad
- Ver/descargar y compartir la tarjeta de identificación
- Guardar los doctores favoritos
- Cambiar de PCP
- Acceder a otros servicios
- Y mucho más

Esta información está disponible en otros formatos, como braille, audio y letra grande.

Molina Healthcare cumple con las leyes federales vigentes de derechos civiles y no discrimina por motivos de raza, origen étnico, nacionalidad, religión, género, sexo, edad, discapacidad mental o física, estado de salud, recepción de atención médica, experiencia de reclamaciones, historial médico, información genética, evidencia de asegurabilidad o ubicación geográfica.

ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al (800) 665-3086 (TTY: 711).

English

ATTENTION: If you speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call 1-844-239-4913 (TTY: 711).

Español

ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-844-239-4913 (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 1-844-239-4913 (TTY : 711)。

Tagalog

PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa 1-844-239-4913 (TTY: 711).

French

ATTENTION : Si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposés gratuitement. Appelez le 1-844-239-4913 (ATS : 711).

Vietnamese

CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số 1-844-239-4913 (TTY: 711).

German

ACHTUNG: Wenn Sie Deutsch sprechen, stehen Ihnen kostenlos sprachliche Hilfsdienstleistungen zur Verfügung. Rufnummer: 1-844-239-4913 (TTY: 711).

Korean

주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 1-844-239-4913 (TTY: 711) 번으로 전화해 주십시오.

Russian

ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 1-844-239-4913 (телетайп: 711).

Arabic

ملحوظة: إذا كنت تتحدث اللغة العربية فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان.
اتصل برقم 1-844-239-4913 (رقم هاتف الصم والبكم: 711).

Hindi

ध्यान दें: यदि आप हदी बोलते हैं तो आपके लिए मुफ्त में भाषा सहायता सेवाएं उपलब्ध हैं। 1-844-239-4913 (TTY: 711) पर कॉल करें।

Italian

ATTENZIONE: In caso la lingua parlata sia l'italiano, sono disponibili servizi di assistenza linguistica gratuiti. Chiamare il numero 1-844-239-4913 (TTY: 711).

Portuguese

ATENÇÃO: Se fala português, encontram-se disponíveis serviços linguísticos, grátis. Ligue para 1-844-239-4913 (TTY: 711).

French Creole

ATANSYON: Si w pale Kreyòl Ayisyen, gen sèvis èd pou lang ki disponib gratis pou ou. Rele 1-844-239-4913 (TTY: 711).

Polish

UWAGA: Jeżeli mówisz po polsku, możesz skorzystać z bezpłatnej pomocy językowej. Zadzwoń pod numer 1-844-239-4913 (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。1-844-239-4913 (TTY: 711)まで、お電話にてご連絡ください。

Hmong

LUS CEEV: Yog tias koj hais lus Hmoob, cov kev pab txog lus, muaj kev pab dawb rau koj. Hu rau 1-844-239-4913 (TTY: 711).

Farsi

توجه: اگر به زبان فارسی صحبت کنید، تسهیلات زبانی بصورت رایگان برای شما فراهم می باشد. با 1-844-239-4913 (TTY: 711)

Armenian

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ Եթե խոսում եք հայերեն, ասպ ևեզ անվճար կարող են տրամադրվել լեզվական անվճարային ծառայություններ: Զանգահարեք 1-844-239-4913 (TTY (հեռատիպ) 711):

Cambodian

ប្រយ័ត្ន៖ បើសិនជាអ្នកនិយាយ ភាសាខ្មែរ, សេវាជំនួយ ថ្លៃសេវាភាសា ដោយមិនគិតលុយ គឺអាចមានសំរាប់អ្នក។ ចូរ ទូរស័ព្ទ 1-844-239-4913 (TTY: 711)។

Albanian

KUJDES: Nëse flitni shqip, për ju ka në dispozicion shërbime të asistencës gjuhësore, pa pagesë. Telefononi në 1-844-239-4913 (TTY: 711).

Amharic

ማስታወሻ: የሚናገሩት ቋንቋ አማርኛ ከሆነ የትርጉም እርዳታ ድርጅቶች፣ በነጻ ሊያግዝዎት ተዘጋጅተዋል። ወደ ሚከተለው ቁጥር ይደውሉ 1-844-239-4913 (መስማት ለተሳናቸው: 711)።

Bengali

লক্ষ্য করুনঃ যদি আপনি বাংলা, কথা বলতে পারেন, তাহলে নিঃখরচায় ভাষা সহায়তা পরষিবো উপলব্ধ আছে। ফোন করুন 1-844-239-4913 (TTY: 711)।

Cushite (Oromo language)

XIYYEEFFANNAA: Afaan dubbattu Oroomiffa, tajaajila gargaarsa afaanii, kanfaltiidhaan ala, ni argama. Bilbilaa 1-844-239-4913 (TTY: 711).

Dutch

AANDACHT: Als u Nederlands spreekt, kunt u gratis gebruikmaken van de taalkundige diensten. Bel 1-844-239-4913 (TTY: 711).

Greek

ΠΡΟΣΟΧΗ: Αν μιλάτε ελληνικά, στη διάθεσή σας βρίσκονται υπηρεσίες γλωσσικής υποστήριξης, οι οποίες παρέχονται δωρεάν. Καλέστε 1-844-239-4913 (TTY: 711).

Gujarati

સુચના: જો તમે ગુજરાતી બોલતા હો, તો નિશ્ચિત્ક ભાષા સહાય સેવાઓ તમારા માટે ઉપલબ્ધ છે. ફોન કરો 1-844-239-4913 (TTY: 711).

Kru (Bassa language)

Dè dɛ nià kɛ dyédé gbo: ɔ jũ ké m̄ [ˈBàsɔ̀- wùdù-po-nyò] jũ ní, nií, à wudu kà kò dò po-poò béin m̄ gbo kpáa. Đá 1-844-239-4913 (TTY:711)

Ibo

Ige nti: O buru na asu lbo asusu, enyemaka diri gi site na call 1-844-239-4913 (TTY: 711).

Yoruba

AKIYESI: Ti o ba nso ede Yoruba ofe ni iranlowo lori ede wa fun yin o. E pe ero ibanisoro yi 1-844-239-4913 (TTY: 711).

Laotian

ໂປດຊາບູ: ຖ້າວ່າ ທ່ານເວົ້າພາສາ ລາວ, ການບໍລິການຂອງຂ້ອຍເຫຼືອດ້ານພາສາ, ໂດຍບໍ່ເສັຽຄ່າ, ແມ່ນມີພ້ອມໃຫ້ທ່ານ. ໂທສ 1-844-239-4913 (TTY: 711).

Navajo

Díí baa akó nínízin: Díí saad bee yáníłti'go Diné Bizaad, saad bee áká'ánída'áwo'déé', t'áá jiik'eh, éí ná hóló, kojí' hódíłnih 1-844-239-4913 (TTY: 711.)

Nepali

ध्यान दानिहोस्: तपार्इंले नेपाली बोलनुहुन्छ भने तपार्इंको निम्ति भाषा सहायता सेवाहरू नःशुल्क रूपमा उपलब्ध छ । फोन गनुहोस् 1-844-239-4913 (टटिविडः 711) ।

Panjabi

ਯਭਿਅਨ ਯਢਿ: ਜੇ ਤੁਸੀ ਪੰਜਾਬੀ ਬੋਲਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਭਾਸ਼ਾ ਯਚਿ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਢਿ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਮੁਫਤ ਉਪਲਬਥ ਹੈ। 1-844-239-4913 (TTY: 711) 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।

Pennsylvania Dutch

Wann du [Deutsch (Pennsylvania German / Dutch)] schwetzscht, kannscht du mitaus Koschte ebber gricke, ass dihr helft mit die englisch Schprooch. Ruf selli Nummer uff: Call 1-844-239-4913 (TTY: 711).

Romanian

ATENȚIE: Dacă vorbiți limba română, vă stau la dispoziție servicii de asistență lingvistică, gratuit. Sunați la 1-844-239-4913 (TTY: 711).

