

Guía para obtener atención médica de calidad

2025



Índice

Su guía para obtener atención médica de calidad.....	2
Sus contactos de atención médica.....	2
Visite nuestro sitio web.....	4
Portal para miembros.....	5
Directorio de proveedores en línea.....	6
Plan y Programa de Mejora de la Calidad de Molina.....	7
Pautas para mantenerse saludable.....	8
Ayuda adicional para problemas de salud crónicos.....	8
Salud de la población.....	9
Evaluación de riesgos para la salud y herramientas de autogestión.....	11
Programa de Seguridad del Paciente.....	11
Cómo trabajamos con los proveedores para tomar decisiones sobre su atención.....	12
Novedades.....	12
Servicios de asistencia lingüística y de comunicación.....	12
Servicios de salud de la mujer.....	13
Servicios de salud del comportamiento.....	13
Servicios de salud del comportamiento de emergencia.....	13
Cómo recibir atención para necesidades de salud especiales.....	14
Servicios fuera de la red.....	14
Horario de atención de los servicios.....	14
¿Qué hacer cuando necesita atención fuera del horario laboral o de emergencia?.....	14
Acerca de los beneficios de medicamentos.....	15
Cómo protegemos su privacidad.....	15
Sus derechos y responsabilidades.....	16
Segundas opiniones.....	17
Quejas y apelaciones.....	17
Su derecho a apelar una denegación.....	18
Su derecho a tener una directiva anticipada.....	18



Su guía para obtener atención médica de calidad

La versión de 2025 de la Guía para obtener atención médica de calidad (la Guía) de Molina Healthcare of Iowa le sirve para obtener información sobre los programas y servicios que se ofrecen. En esta guía puede leer sobre nuestro Programa de Mejora de la Calidad y los servicios para mantenerse saludable y cuidar cualquier afección de salud que tenga.

Esta Guía le brinda información sobre cómo nos encargamos de lo siguiente:

- Proteger sus derechos de privacidad y su información de salud protegida (PHI).
- Tomar decisiones sobre su atención médica.
- Ayudarlo con asuntos de atención médica.
- Satisfacer sus necesidades de comunicación.

Podrá imprimir la Guía y cualquier otra información desde nuestro sitio web. Para obtener la Guía en su idioma preferido o en un formato accesible, llame a Servicios para Miembros al (844) 236-0894. Tanto los miembros nuevos como los existentes pueden solicitarnos que enviemos por correo una copia de los materiales.

Sus contactos de atención médica

Departamento/ programa	Servicios	Número de teléfono
Servicios para Miembros	Servicios para Miembros de Molina hace lo siguiente: • Responder preguntas sobre su plan de salud y servicios. • Ayudarlo a elegir un proveedor de atención primaria (PCP) o cambiarlo. • Informarle dónde recibir atención. • Ofrecer servicios de interpretación si habla un idioma que no sea inglés, incluido el lenguaje de señas americano (ASL). • Proporcionar información en otros idiomas y formatos.	Servicios para Miembros (844) 236-0894 TTY: 711 o (800) 735-2942 De lunes a viernes 7:30 a.m.-6 p.m. Hora local
Línea de Asesoramiento de Enfermería disponible las 24 horas y Línea Nacional de Ayuda para Suicidio y Crisis	Hable con un enfermero registrado en cualquier momento que tenga preguntas sobre su salud. Disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La Línea de Ayuda para Suicidio y Crisis, 988, funciona en todo el país y brinda apoyo confidencial las 24 horas del día, los 7 días de la semana a personas en crisis de suicidio o en situación de angustia relacionada con la salud mental.	Línea de Asesoramiento de Enfermería disponible las 24 horas (844) 236-2096 TTY: 711 Línea Nacional de Ayuda para Suicidio y Crisis Llamadas y mensajes de texto: 988

Departamento/ programa	Servicios	Número de teléfono
Atención virtual de telesalud las 24 horas	Tenga una visita por teléfono o video con un médico certificado por el Colegio de Médicos sin salir de casa cuando presente enfermedades menores o necesidades de salud del comportamiento. Puede recibir atención las 24 horas del día, los 7 días de la semana.	Teladoc 800-TELADOC (800) 835-2362 TTY: 711 Member.Teladoc.com/Molina
Administración de Salud*	¿Vive con una afección de salud crónica? Ofrecemos programas para ayudarlo a controlar lo siguiente: • Asma • Depresión • Diabetes • Enfermedad pulmonar obstructiva crónica (COPD) • Insuficiencia cardíaca • Presión arterial alta • Peso (asesoramiento nutricional) • Dejar de fumar • Trastorno por uso de sustancias ilícitas Para obtener detalles sobre cómo ser elegible para participar y utilizar, unirse o abandonar este programa, llame al Equipo de Administración de Salud.	Administración de Salud (866) 891-2320 TTY: 711 De lunes a viernes 6 a.m.-6 p.m., CT
Educación para la salud*	Obtenga más información sobre cómo vivir bien y mantenerse sano. Obtenga detalles sobre los programas que lo ayudarán a dejar de fumar y controlar su peso. Lo ayudaremos a que aprenda a usar, unirse o abandonar este programa.	Educación para la salud (866) 472-9483 TTY: 711 De lunes a viernes 6 a.m.-6 p.m., CT
Exámenes relacionados con el embarazo y apoyo para embarazos de alto riesgo*	Tenga un embarazo saludable y un bebé sano. Participe de nuestro programa de embarazo para acceder a pruebas de detección para ayudar a que usted y su bebé estén lo más saludables posible. Servicios para Miembros puede brindar ayuda para que aprenda a usar, unirse o abandonar este programa.	Servicios para Miembros (844) 236-0894 TTY: 711 o (800) 735-2942 De lunes a viernes 7:30 a.m.-6 p.m. Hora local
Administración de la atención*	Los administradores de atención evalúan sus afecciones de salud y revisan beneficios y recursos. Este programa puede ayudarlo a vivir de manera más saludable. Servicios para Miembros puede brindar ayuda para que aprenda a usar, unirse o abandonar este programa.	Servicios para Miembros (844) 236-0894 TTY: 711 o (800) 735-2942 De lunes a viernes 7:30 a.m.-6 p.m. Hora local

Departamento/ programa	Servicios	Número de teléfono
Administración de cuidados complejos y de cuidados intensivos*	Atención para miembros que se enferman gravemente y necesitan ayuda adicional para sentirse mejor. Los administradores de atención le brindarán ayuda para que obtenga la mejor atención posible. Llame a Servicios para Miembros para obtener información sobre cómo usar, unirse o abandonar estos programas.	Servicios para Miembros (844) 236-0894 TTY: 711 o (800) 735-2942 De lunes a viernes 7:30 a.m.-6 p.m. Hora local
Programa de Transición de la Atención*	Cuando le dan el alta de un hospital o de un hogar de ancianos, los asesores ayudan para que haga la transición de un entorno a otro. Lo ayudarán a obtener la atención que necesita en su hogar. Llame a Servicios para Miembros para obtener información sobre cómo usar, unirse o abandonar este programa.	Servicios para Miembros (844) 236-0894 TTY: 711 o (800) 735-2942 De lunes a viernes 7:30 a.m.-6 p.m. Hora local
U.S. Department of Health and Human Services (HHS) Oficina de Derechos Civiles (OCR)	La OCR le brinda protección contra la discriminación en los servicios sociales y de atención médica. También protege la privacidad de su información personal de salud.	Oficina de Derechos Civiles (OCR) (800) 368-1019 Número gratuito para dispositivos de telecomunicación para sordos (TDD): (800) 537-7697 hhs.gov/ocr/index.html
División de Seguros de Iowa	La División de Seguros de Iowa regula los planes de salud. Si tiene una queja, use el proceso de quejas de Molina antes de comunicarse con la División de Seguros de Iowa. Para obtener información sobre nuestro proceso, llame a Servicios para Miembros al (844) 236-0894 (TTY: 711).	División de Seguros de Iowa (515) 654-6600 TTY: 711 IID.iowa.gov

* Puede dejar de participar en estos programas en cualquier momento. Para obtener más información sobre estos programas, llame a Servicios para Miembros.

Visite nuestro sitio web

Ingresa en MolinaHealthcare.com y elija su estado de Iowa. Encontrará lo siguiente:

- Beneficios y servicios
- Copagos y otros cargos (si corresponden)
- Qué hacer si recibe una factura
- Preguntas y respuestas frecuentes (FAQ)
- Información sobre farmacias, como esta:
 - Medicamentos cubiertos por su plan.
 - Límites o cuotas de medicamentos.
 - Cómo solicitar una excepción para medicamentos que no están en la Lista de medicamentos preferidos (PDL).



- Sustitutos genéricos.
- Intercambio terapéutico (diferentes medicamentos que tienen los mismos efectos).
- Tratamiento escalonado (cubrir un medicamento antes de que cubramos otro).
- Cómo localizar farmacias dentro de la red que le queden cerca.
- Pautas de salud preventiva y cronogramas de vacunas.
- Cómo recibir atención especializada y servicios hospitalarios.
- Proveedores de atención primaria y especializados disponibles.
- Procedimientos de gestión de utilización (UM), como los siguientes:
 - Revisión antes del servicio.
 - Revisión urgente simultánea (una revisión mientras recibe atención en un centro de atención médica).
 - Revisión posterior al servicio.
 - Cómo presentar una apelación.

Para obtener copias impresas de cualquier información que está en MolinaHealthcare.com, llame a Servicios para Miembros al (844) 236-0894 (TTY: 711). También puede consultar el Manual para miembros en el sitio web.

Portal para miembros

MiMolina.com es su portal seguro para miembros. Le permite gestionar su salud desde su computadora, teléfono, tableta o computadora portátil. El portal para miembros es fácil de usar. Estas son algunas de las cosas que puede hacer:

- Completar su evaluación de riesgos para la salud (HRA).
- Buscar una farmacia local.
- Obtener ayuda para lo siguiente:
 - Comer alimentos saludables.
 - Controlar su peso.
 - Ver si tiene depresión o falta de motivación.
 - Manejo del estrés.
 - Estar físicamente activo.
 - Dejar el consumo de tabaco.
 - Pruebas de detección de cáncer.
 - Vacunas.
 - Dejar de consumir alcohol.
- Solicitar o imprimir su tarjeta de identificación de miembro.
- Actualizar sus datos personales.
- Elegir o cambiar médicos.
- Consultar su historia clínica.
- Obtener asesoramiento de salud de nuestra Línea de Asesoramiento de Enfermería disponible las 24 horas, abierta los 7 días de la semana.
- Enviar un correo electrónico a Servicios para Miembros.
- Encontrar recursos útiles.

Para obtener más información o inscribirse en el portal para miembros, llame a Servicios para Miembros al (844) 236-0894 (TTY: 711). También puede crear una cuenta en su computadora o desde su teléfono. Le sugerimos que primero configure su cuenta en su computadora.

Estos son los pasos para crear una cuenta en su computadora:

Paso 1: Vaya a MiMolina.com.

Paso 2: Introduzca su número de identificación de miembro, fecha de nacimiento y código postal.

Paso 3: Introduzca su dirección de correo electrónico.

Paso 4: Cree una contraseña.

Paso 5: Es posible que se le solicite un número de teléfono o un correo electrónico para obtener un código de verificación.

Estos son los pasos para crear una cuenta desde su teléfono:

Paso 1: Busque la aplicación móvil Mi Molina® en su Apple App Store o Google Play.

Paso 2: Descargue la aplicación móvil Mi Molina® en su teléfono.

Paso 3: Abra la aplicación y seleccione su plan de salud.

Paso 4: Introduzca su número de identificación de miembro, fecha de nacimiento y dirección de correo electrónico.

Paso 5: Cree una contraseña.

Directorio de proveedores en línea

Para buscar un proveedor en línea, vaya a MolinaHealthcare.com. Haga clic en **“Find a Doctor or Pharmacy” (Encontrar un médico o una farmacia)**. El Directorio de proveedores en línea incluye lo siguiente:

- Nombres, direcciones, números de teléfono, experiencia y sexo de los proveedores de la red.
- Estado de certificación del colegio de los proveedores.
 - También puede visitar la Junta Estadounidense de Especialidades Médicas (ABMS.org) para ver si un proveedor está certificado por el colegio correspondiente.
- Horarios de atención.
- Los proveedores que aceptan pacientes nuevos.
- Idiomas que habla el proveedor o el personal, incluido el lenguaje de señas americano.
- Nombre del hospital, ubicación y estado de acreditación.

Si no puede usar internet o necesita más información (como la facultad de medicina donde estudió su proveedor o dónde hizo residencia), podemos enviarle una copia impresa del Directorio de proveedores. Llame a Servicios para Miembros al (844) 236-0894 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 7:30 a.m. a 6 p.m. para obtener ayuda.



Plan y Programa de Mejora de la Calidad de Molina

Nos comprometemos a garantizar que usted reciba la mejor atención posible. Por eso, cada año ponemos en marcha un plan para seguir mejorando lo siguiente:

- Nuestros servicios.
- La calidad de la atención que recibe.
- La forma en que nos comunicamos con usted.

Nuestras metas son:

- Brindarle servicios que benefician su salud.
- Trabajar con los proveedores para que reciba la atención que necesita.
- Atender sus necesidades lingüísticas y culturales.
- Reducir cualquier obstáculo para obtener atención, como necesidades de transporte o idioma.

Además, queremos saber su opinión sobre nosotros. Revisamos el año de servicio anterior para revisar nuestro progreso. Es posible que le enviemos una encuesta para conocer sus comentarios.

También podemos enviar encuestas para determinar cuántos miembros reciben los servicios necesarios. Estas encuestas nos indican qué atención es necesaria. Una de estas encuestas se llama CAHPS® (Evaluación del Consumidor de Proveedores y Sistemas de Atención Médica).

La encuesta CAHPS® hace preguntas sobre cómo califica estos aspectos:

- Su atención médica.
- Su proveedor de atención primaria (PCP).
- Su plan de salud.
- Los especialistas a los que ha acudido.
- Los exámenes de control de bienestar.
- Qué tan sencillo es para usted recibir atención médica.
- Qué tan sencillo es para usted recibir atención médica rápidamente.

HEDIS® (Conjunto de datos e información sobre la eficacia de la atención médica)

También evaluamos cuántos de nuestros miembros se realizan exámenes y pruebas clave. Observamos lo siguiente:

- Exámenes anuales
- Cuidado de la diabetes
- Mamografías (radiografías de las mamas)
- Gestión de medicamentos
- Pruebas de Papanicolaou
- Cuidado prenatal
- Cuidado posparto
- Vacunas (vacunas contra la gripe y para niños y adolescentes)

Nos preocupamos por su salud. Queremos ayudarlo a cuidar mejor de usted y su familia. Para lograrlo, haremos lo siguiente:

- Recordarle que debe hacerse exámenes de control de bienestar y obtener vacunas tanto para usted como para sus hijos.
- Enseñarle sobre afecciones médicas crónicas.
- Asegurarnos de que reciba cuidado prenatal y posparto si está embarazada.
- Recordarle que se realice el Papanicolaou y las mamografías, si las necesita.
- Abordar cualquier reclamo que tenga.
- Ofrecer ayuda para encontrar y usar la información disponible en nuestro sitio web.
- Informarle sobre los servicios especiales que ofrecemos.

Para obtener más información, llame a Servicios para Miembros al (844) 236-0894 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 7:30 a.m. a 6 p.m. Puede solicitar una copia impresa de nuestro Plan de Mejora de la Calidad y los resultados.

Pautas para mantenerse saludable

Le brindamos información sobre servicios preventivos y cuándo obtenerlos. Esta información no reemplaza el consejo de su médico.

Para aprovechar al máximo esas pautas, haga lo siguiente:

- Tómese el tiempo para leerlas.
- Anote sus preguntas y llévelas a su próximo seguimiento.
- Informe a su proveedor sobre cualquier problema de salud que usted o sus hijos tengan.
- Asista a sus citas.
- Si no acude a una cita, reprogramela inmediatamente.

Ofrecemos asistencia para que conozca pruebas y exámenes clave que brinden ayuda con afecciones como diabetes, enfermedad pulmonar obstructiva crónica (COPD) y depresión. Ingrese en MolinaHealthcare.com para obtener más detalles. Llame a Servicios para Miembros al (844) 236-0894 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 7:30 a.m. a 6 p.m.

Ayuda adicional para problemas de salud crónicos

Ocuparse de las afecciones de salud puede ser mucho con lo que lidiar diariamente. Para estar seguros de que reciba el cuidado adecuado, nuestro Programa de administración de la atención puede ayudar a lo siguiente:

- Obtener servicios.
- Coordinar pruebas y visitas al proveedor.
- Obtener transporte a las citas médicas.
- Cerrar las brechas en la atención o el servicio.
- Obtener apoyo para las personas con necesidades especiales, así como para sus cuidadores.
- Pasar de un entorno a otro, como cuando sale del hospital.
- Obtener servicios de atención a largo plazo.



- Ponerlo en contacto con apoyo en la comunidad.
- Buscar servicios comunitarios, como “Meals on Wheels” o fisioterapia.

Usted puede ser remitido a administración de la atención a través de estos medios:

- Un proveedor, un planificador de alta hospitalaria o un trabajador social.
- Servicios para Miembros, la Línea de Educación para la Salud o nuestra Línea de Asesoramiento de Enfermería disponible las 24 horas.
- Un familiar o un cuidador.
- Una remisión por su cuenta.
- Identificación de parte de Molina como elegible para administración de la atención.

Estos programas se ofrecen sin costo para usted. Usted puede dejar de participar en cualquier programa en cualquier momento. Llame a Servicios para Miembros al (844) 236-0894 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 7:30 a.m. a 6 p.m. para obtener más detalles.

Salud de la población

(Administración de la salud, exámenes relacionados con el embarazo y apoyo para embarazos de alto riesgo, administración de cuidados complejos y de cuidados intensivos, transición de la atención, boletines informativos para miembros y educación para la salud)

Ofrecemos muchos programas para ayudarlo a llevar una vida más saludable.

Administración de la salud

Ofrecemos estos programas para ayudarlos a usted y a su familia con lo siguiente:

- Asma
- Enfermedad cardiovascular (CVD)
- Enfermedad pulmonar obstructiva crónica (COPD)
- Depresión
- Diabetes
- Insuficiencia cardíaca
- Peso (asesoramiento nutricional)
- Dejar de fumar
- Trastorno por uso de sustancias ilícitas

Para obtener más información, unirse o abandonar cualquiera de estos programas, llame al Equipo de Administración de Salud al (866) 891-2320 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 6 a.m. a 6 p.m. (PT).

Exámenes relacionados con el embarazo y apoyo para embarazos de alto riesgo

Ofrecemos exámenes relacionados con el embarazo. Si está embarazada y corre un alto riesgo, tenemos un programa para ayudarla a mantenerse saludable y mantener saludable a su bebé. Un administrador de atención puede ayudar para que se asegure de obtener los seguimientos que necesita. También pueden ponerla en contacto con otros servicios útiles como el Programa para Mujeres, Bebés y Niños (WIC) o clases para niños y de crianza.

Para obtener más información, verificar si califica o unirse o abandonar este programa, llame a Servicios para Miembros al (844) 236-0894 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 7:30 a.m. a 6 p.m.

Las mamás y las familias pueden obtener ayuda privada y gratuita para la salud mental en la maternidad las 24 horas del día, los 7 días de la semana, antes, durante y después del embarazo. Esta ayuda está disponible para todos, no es necesario que sea miembro de Molina para utilizar este servicio gratuito. Para hablar con alguien, puede llamar o enviar un mensaje de texto a la Línea Directa Nacional de Salud Materna al 1-833-TLC-MAMA (1-833-853-6262). Obtenga más información en MCHB.HRSA.gov.

La Línea Nacional de Salud Mental Materna no es una línea de crisis. Si tiene una emergencia, acuda a la sala de emergencias del hospital más cercano. Puede ir a cualquier otro centro de emergencia de inmediato. Puede llamar al 911. Para comunicarse con la Línea de Ayuda para Suicidio y Crisis, puede LLAMAR al 988. Si va a la sala de emergencias, infórmele a su proveedor de atención primaria lo antes posible.

Administración de la atención

La administración de la atención es una forma de ayudar a cuidar su salud física y del comportamiento de la mejor manera posible. Un equipo de personas, que incluye un administrador de atención, enfermeros, médicos y otros ayudantes, trabajarán juntos para crear un plan especial solo para usted, que tiene metas para ayudar a que usted esté mejor.

Los administradores de atención pueden hablar con usted por teléfono o en persona para estar seguros de que esté bien. También podrían llevar a alguien de la comunidad para ayudar con información o enseñarle algo. Llame a Servicios para Miembros al (844) 236-0894 (TTY: 711) para obtener más información y verificar si califica para unirse a estos programas o cómo abandonarlos.

Administración de cuidados complejos y de cuidados intensivos

La administración de cuidados complejos y de cuidados intensivos son cuidados para los miembros que se enferman gravemente y necesitan ayuda adicional para sentirse mejor. Los administradores de atención quieren asegurarse de que usted reciba la mejor atención posible y harán lo siguiente:

- Le enseñarán sobre su enfermedad y lo ayudarán a obtener la atención y los servicios adecuados.
- Lo ayudarán a obtener lo que necesita para sentirse mejor, como medicamentos o equipos.
- Verificar si lo que hacen lo están ayudando.
- Seguir trabajando con usted hasta que se sienta mejor y pueda cuidarse solo.

Para obtener más información, verificar si califica, unirse o abandonar estos programas, llame a Servicios para Miembros al (844) 236-0894 (TTY:711).

Programa de Transición de la Atención

Nuestro Programa de Transición de la Atención está diseñado para ofrecer ayuda para que tenga una transición sin problemas después de salir del hospital o de otro centro de atención. Los asesores trabajarán con usted o su cuidador para asegurarse de que comprenda lo que debe hacer para mantenerse saludable. Queremos asegurarnos de que reciba la mejor atención posible y de que se sienta apoyado durante su recuperación.

El programa está disponible para todos los miembros de Molina Healthcare. Para obtener más información, verificar si califica, unirse o abandonar este programa, llame a Servicios para Miembros al (844) 236-0894.



Boletines informativos para miembros

Publicamos los boletines informativos para miembros en MolinaHealthcare.com. La información es fácil de leer y ofrece consejos para una vida saludable.

Educación para la salud

Podemos brindarle información sobre lo siguiente:

- Alimentarse de forma saludable
- Prevenir enfermedades
- Atención para el estrés
- Mantenerse activo
- Colesterol
- Asma
- Diabetes
- Salud del comportamiento

Para obtener estos materiales de educación para la salud, puede preguntarle a su médico. También puede visitar MolinaHealthcare.com/StayingHealthy.

Evaluación de riesgos para la salud y herramientas de autogestión

Para obtener ayuda para hacer cambios saludables, utilice la evaluación de riesgos para la salud (valoración de salud) en el portal para miembros MiMolina. Solo debe responder preguntas sobre su salud, comportamientos y las pruebas que le sugirieron. Recibirá un informe sobre sus riesgos de salud una vez que complete esta evaluación.

En el portal para miembros también encontrará herramientas de autogestión que ofrecen asesoramiento para lo siguiente:

- Control del peso
- Depresión
- Bienestar financiero
- Otros temas que afectan su salud

Estas herramientas ayudan a revisar el progreso, encontrar obstáculos y medir el progreso con metas saludables. Para obtener más información, vaya a MiMolina.com.

Programa de Seguridad del Paciente

Nuestro Programa de Seguridad del Paciente ayuda a mantenerlos a usted y a su familia seguros cuando reciben servicios de salud.

Para protegerlo, hacemos lo siguiente:

- Informar a proveedores y hospitales sobre los problemas de seguridad y dónde obtener ayuda.
- Llevar un registro de los reclamos de los miembros sobre problemas de seguridad en los consultorios de proveedores y hospitales.
- Revisar los informes de los grupos que verifican la seguridad en los hospitales.
- Ayudar a que traslade de un lugar a otro, por ejemplo, del hospital a su hogar.
- Enseñarle acerca de las preguntas que debe hacer durante las visitas al proveedor.

Estos son algunos grupos que hacen seguimiento de la seguridad:

- [Calificaciones del Índice de calidad de Leapfrog Group](#)
- [Clasificaciones de las metas nacionales de seguridad del paciente de la Joint Commission](#)

Puede consultar estos sitios web para lo siguiente:

- Ver lo que hacen los hospitales para ser más seguros.
- Saber qué debe buscar al elegir un proveedor o un hospital.
- Obtener información sobre programas y servicios para afecciones como diabetes y asma.

Para obtener más información, llame a Servicios para Miembros al (844) 236-0894 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 7:30 a.m. a 6 p.m., o visite MolinaHealthcare.com.

Cómo trabajamos con los proveedores para tomar decisiones sobre su atención

Algunos servicios se deben aprobar previamente antes de que los cubramos. Trabajamos con su proveedor para determinar qué servicios necesita. Tomamos decisiones sobre su atención conforme a las necesidades médicas y los beneficios. Esto se llama gestión de utilización (UM).

- No recompensamos a proveedores ni a otras personas por denegar servicios.
- No pagamos de más a los proveedores o al personal de UM por tomar decisiones que le brinden menos atención.

Si necesita servicios y asistencia a largo plazo (LTSS), alguien con experiencia, capacitación y educación sobre LTSS tomará decisiones sobre estos servicios.

Si tiene alguna pregunta sobre nuestro proceso o decisiones de UM, llame a Servicios para Miembros al (844) 236-0894 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 7:30 a.m. a 6 p.m. Podemos aceptar llamadas por cobrar. Si necesita ayuda en su idioma, hay personal bilingüe o intérpretes disponibles sin costo. También ofrecemos servicios de TTY para personas sordas o con dificultades de audición, o si tiene dificultades para hablar.

Si llama fuera del horario laboral o el fin de semana, deje un mensaje con su número de teléfono. Le devolveremos la llamada en el plazo de un día hábil. Es posible que Servicios para Miembros también llame para hablar sobre problemas de UM. Si Servicios para Miembros llama, usaremos nuestro nombre, cargo y el nombre de Molina.

Novedades

Buscamos formas de ofrecer nuevos tipos de atención y servicios y nuevas maneras de brindarlos. Revisamos que los nuevos servicios sean seguros y tengan beneficios agregados. Cada año, revisamos las actualizaciones con respecto a lo siguiente:

- Equipo
- Servicios médicos
- Servicios de salud del comportamiento
- Medicamentos

Servicios de asistencia lingüística y de comunicación

Le brindamos información escrita u oral en su idioma sin costo alguno. Ofrecemos intérpretes que lo ayudarán a hablar con su proveedor o con nosotros. Hacemos esto para la mayoría de los idiomas, incluido el lenguaje de señas. Para obtener un intérprete o material escrito en un idioma que no sea inglés, llame a Servicios para Miembros al (844) 236-0894 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 7:30 a.m. a 6 p.m.



Servicios de salud para la mujer

Cubrimos la atención antes del nacimiento, la atención después del parto, exámenes de las mamas, mamografías y pruebas de Papanicolaou. Para servicios de rutina y preventivos, puede consultar a un especialista en salud de la mujer. Puede ser un obstetra, un ginecólogo o una enfermera partera certificada. No necesita una remisión para recibir estos servicios.

Servicios de salud del comportamiento

Si tiene preocupaciones sobre problemas de salud del comportamiento, podemos ayudar. Podemos ayudar con problemas como estrés, depresión o consumo de sustancias. Cubrimos los servicios de salud del comportamiento. No necesita una remisión para acudir a un proveedor. Pregúntele a su PCP o llame a Servicios para Miembros al (844) 236-0894 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 7:30 a.m. a 6 p.m. para obtener más información.

Podemos ayudar en los siguientes casos:

- Tristeza que no mejora.
- Sentimientos de desesperanza o impotencia.
- Sentimientos de culpa.
- Sentimientos de inutilidad.
- Problemas para dormir.
- Falta de apetito o pérdida de peso.
- Pérdida de interés.

Si necesita servicios de salud mental o por consumo de sustancias, puede hacer lo siguiente:

- Llamar a Servicios para Miembros.
- Comunicarse con nuestra Línea de Asesoramiento de Enfermería disponible las 24 horas.
- Acudir a un proveedor o centro de servicios de salud mental o por consumo de sustancias.
- Consultar nuestro Directorio de proveedores en MolinaHealthcare.com.
- Visitar el portal para miembros en MiMolina.com.
- Preguntar a Servicios para Miembros por los nombres y números de teléfono de los centros que le queden cerca.

Servicios de emergencias de salud del comportamiento

Una emergencia de salud del comportamiento es un problema de salud mental que puede causar daño extremo al cuerpo o incluso la muerte. Algunos ejemplos son los siguientes:

- Tiene pensamientos suicidas o intenta suicidarse.
- Se puso en peligro usted o puso en peligro a los demás.
- Se ha lastimado y no puede realizar actividades de la vida diaria.
- Se ha lastimado y le está causando daños graves al cuerpo o la muerte.

Si tiene una emergencia, acuda a la sala de emergencias del hospital más cercano. Puede acudir a cualquier otro lugar de emergencias de inmediato. Puede llamar al 911. Para comunicarse con la Línea de Ayuda para Suicidio y Crisis, puede llamar al 988.

Si va a la sala de emergencias, informe a su proveedor de atención primaria (PCP) lo antes posible. Si tiene una emergencia y no puede acudir a un proveedor de la red, haga lo siguiente:

- Vaya al hospital o centro de emergencia más cercano.
- Llame al número que figura en su tarjeta de identificación.
- Llame a su proveedor y haga un seguimiento entre 24 y 48 horas después de salir de la sala de emergencias.

Si tiene una emergencia fuera del área, lo ayudaremos a ponerse en contacto con un proveedor de la red tan pronto como se sienta mejor.

Cómo recibir atención para necesidades especiales de salud

Cubrimos la atención para necesidades especiales. Si tiene servicios y asistencia a largo plazo (LTSS), puede acudir a un especialista. No necesita una remisión. Usted podría ser elegible para más servicios. Llame a Servicios para Miembros al (844) 236-0894 (TTY: 711) para obtener más información sobre la coordinación y la administración de la atención.

Servicios fuera de la red

Si un proveedor de la red no puede brindarle los servicios cubiertos que necesita, puede acudir a un proveedor fuera de la red hasta que podamos brindarle los servicios dentro de la red. Si se le aprueba recibir servicios fuera de la red, pagaremos los servicios y coordinaremos el pago con el proveedor fuera de la red. Su costo será el mismo que si el proveedor estuviera en nuestra red. Para obtener más información, llame a Servicios para Miembros al (844) 236-0894 (TTY: 711).

Horario de atención de los servicios

Podrá obtener servicios las 24 horas del día, todos los días. Siempre hay una manera de obtener la atención que necesita. Puede acudir a un médico en persona, utilizar servicios de telesalud o buscar atención fuera del horario laboral o de emergencia cuando sea necesario.

¿Qué hacer cuando necesita atención fuera del horario laboral o de emergencia?

Atención fuera del horario laboral

Es posible que necesite atención cuando el consultorio de su PCP esté cerrado. Fuera del horario laboral, llame a la Línea de Asesoramiento de Enfermería disponible las 24 horas al (844) 236-2096.

Enfermeros altamente capacitados están a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana para todo esto:

- Responder sus preguntas médicas.
- Ayudarlo a decidir si necesita atención de inmediato.
- Programar una cita para usted.

Atención de emergencia

¿Qué es una emergencia?

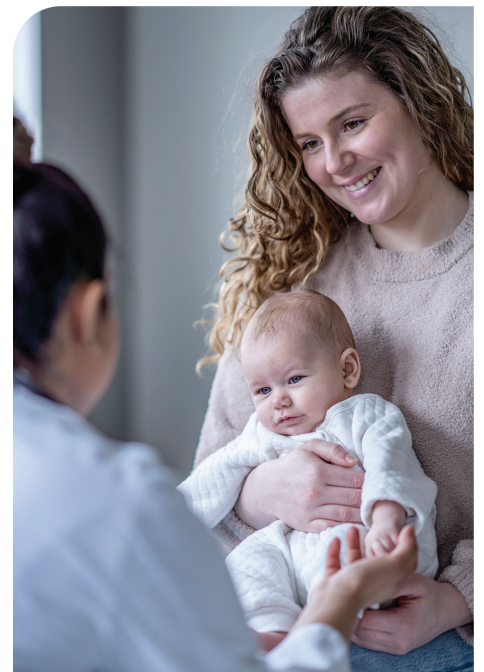
Un problema repentino o grave que necesita atención de inmediato o que pone en peligro su vida o su salud.

Cubrimos atención de emergencia.

La atención de emergencia no está cubierta fuera de los Estados Unidos (a menos que necesite atención hospitalaria en Canadá o México).

Si necesita atención de emergencia, llame al 911 o vaya al hospital más cercano. No necesita aprobación previa. Para comunicarse con la Línea de Ayuda para Suicidio y Crisis, puede llamar al 988.

Para atención de urgencia, llame a la Línea de Asesoramiento de Enfermería disponible las 24 horas al (844) 236-2096.



Acerca de los beneficios de medicamentos

Para obtener información sobre los medicamentos que necesita, hable con su proveedor. Para obtener detalles sobre sus beneficios de medicamentos, ingrese en MolinaHealthcare.com. En nuestra web podrá encontrar todo esto:

- Nuestra Lista de medicamentos preferidos (PDL): una lista de los medicamentos genéricos y de marca que cubrimos.
- Límites de medicamentos cubiertos, como la cantidad de dosis que puede recibir.
- Cómo su proveedor puede solicitar aprobación para determinados medicamentos o la cantidad que usted necesita.
- Información que se necesita de su proveedor para obtener la aprobación de algunos de sus medicamentos.
- Nuestro proceso para sustitutos genéricos, intercambio terapéutico y tratamiento escalonado.
- Actualizaciones en nuestra PDL.
- Cualquier copago para los medicamentos que no están en la PDL.
- Cómo su proveedor puede solicitarnos la cobertura de un medicamento que no está en la PDL.

Para obtener más información, llame a Servicios para Miembros al (844) 236-0894 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 7:30 a.m. a 6 p.m.

Cómo se protege su privacidad

Usted tiene derechos en lo que respecta a la protección de su información de salud. No compartiremos información de salud que no esté permitido por la ley. Respetamos y protegemos su privacidad. Podemos usar y compartir datos para brindarle beneficios. Su privacidad es importante para nosotros.

Su información de salud protegida (PHI)

PHI significa “información de salud protegida” (protected health information). Esto incluye lo siguiente:

- Nombre
- Número de identificación de miembro
- Grupo étnico
- Origen étnico
- Necesidades sociales
- Riesgos sociales
- Necesidades de idioma
- Otros datos de identificación

Podemos usar su PHI para lo siguiente:

- Trabajar con los profesionales clínicos para brindarle tratamiento.
- Pagar su atención médica.
- Revisar la calidad de la atención que recibe.
- Informarle sobre sus opciones de atención.
- Ejecutar nuestro plan de salud.
- Usar o compartir la PHI para otros propósitos, según lo permita la ley.

Debemos obtener su aprobación por escrito para usar o compartir su PHI con cualquier propósito distinto a los mencionados anteriormente.

Sus derechos de privacidad

Tiene derecho a lo siguiente:

- Revisar su PHI.
- Obtener una copia de su PHI.
- Hacer cambios en su PHI.
- Pedirnos que no usemos ni compartamos su PHI de ciertas maneras.
- Obtener una lista de las personas o lugares a los que le dimos su PHI.

Cómo Molina protege su PHI

Su PHI puede ser escrita, hablada o digital. Protegemos su PHI mediante lo siguiente:

- Políticas y procedimientos que lo protegen.
- Limitamos el personal que puede ver la PHI.
- Capacitamos a nuestro personal sobre cómo proteger y asegurar la PHI (comunicaciones escritas y verbales).
- Exigimos un acuerdo por escrito para seguir las políticas y los procedimientos.
- Protección de la PHI digitalmente mediante cortafuegos y contraseñas.

Por ley, debemos cumplir lo siguiente:

- Mantener su PHI privada.
- Informarle si se vulnera su PHI no segura.
- No utilizar ni revelar su información genética para propósitos de suscripción.
- No utilizar sus datos de raza, identidad de género, orientación sexual, etnia o idioma para la suscripción o denegación de cobertura.
- Cumplir nuestro Aviso sobre prácticas de privacidad (NPP).

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

- Llame o escriba Molina y presente un reclamo.
- Presente un reclamo ante el U.S. Department of Health and Human Services.

La información anterior es solo un resumen. Para obtener más información sobre cómo usamos y compartimos su PHI, consulte nuestro NPP en MolinaHealthcare.com. También puede llamar a Servicios para Miembros al (844) 236-0894 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 7:30 a.m. a 6 p.m. para pedir una copia.

Sus derechos y responsabilidades

Es importante que conozca sus derechos y responsabilidades. Esto lo ayuda a usted, así como a su familia, a su proveedor y a Molina, a garantizar que reciba la atención que necesita.

Tiene derecho a lo siguiente:

- Obtener información sobre Molina, nuestros servicios y proveedores y sobre sus derechos y responsabilidades.
- Tener privacidad y ser tratado con respeto y dignidad.
- Ayudar a tomar decisiones con su proveedor sobre su atención médica. Usted puede rechazar el tratamiento.
- Solicitar una copia de su historia clínica.
- Solicitar cambiar o corregir su historia clínica.
- Analizar las opciones de tratamiento con el médico de forma que las entienda y participar en la definición de metas del tratamiento con las que ambos estén de acuerdo, independientemente de cuáles sean los costos o la cobertura de beneficios.

- Expresar cualquier reclamo o enviar apelaciones sobre Molina o la atención que recibió.
- Poner en práctica sus derechos como miembro sin temor a resultados negativos.
- Ejercer sus derechos y responsabilidades todos los años.
- Sugerir cambios en nuestra política de derechos y responsabilidades.

También tiene las siguientes responsabilidades:

- Entregar toda la información que Molina y sus proveedores necesitan para brindarle atención.
- Conocer sus afecciones médicas.
- Participar en las metas de tratamiento que usted y su proveedor acuerden.
- Seguir el plan de tratamiento para su cuidado.
- Mantener las visitas al médico y ser puntual.
- Si llegará tarde o no podrá asistir, llame al consultorio de inmediato.

Compartimos declaraciones de derechos y responsabilidades de los miembros en estos casos:

- Nuevos miembros al inscribirse.
- Miembros existentes si se solicita.
- Nuevos proveedores cuando se unen a la red.
- Proveedores existentes si se solicita.

Ingresa en MolinaHealthcare.com para ver su Manual para miembros y obtener una lista completa de sus derechos y responsabilidades. También puede llamar a Servicios para Miembros al (844) 236-0894 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 7:30 a.m. a 6 p.m. para pedir una copia.

Segundas opiniones

Si no está de acuerdo con el plan de atención de su proveedor, tiene derecho a una segunda opinión. Puede hablar con otro proveedor de la red. También puede hablar con un proveedor fuera de nuestra red sin costo. Para obtener más información, llame a Servicios para Miembros al (844) 236-0894 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 7:30 a.m. a 6 p.m.

Quejas y apelaciones

Si tiene problemas con su atención o servicios médicos, tiene derecho a presentar una queja (reclamo) o una apelación.

Puede presentar una queja por cosas como estas:

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

Presente una apelación cuando no esté de acuerdo con nuestra decisión en estos casos:

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

Puede solicitar una revisión acelerada si la decisión pone en peligro su vida o su salud. También puede solicitar una audiencia justa estatal en caso de que se deniegue su apelación.

Ingresa en MolinaHealthcare.com o consulte su Manual para miembros para leer sobre lo siguiente:

- Quejas y apelaciones.
- Quién puede presentar una queja o una apelación.
- Proceso de audiencia justa estatal, derechos y plazos.

Si tiene preguntas, llame a Servicios para Miembros al (844) 236-0894 (TTY: 711).

Su derecho a apelar una denegación

¿Qué es una denegación?

Una denegación significa que no pagaremos un servicio o una factura. Si denegamos su servicio, usted tiene derecho a averiguar por qué se denegó. Tiene derecho a apelar.

Si denegamos su servicio, recibirá una carta en la que se le explicará el motivo. Le informará sobre su derecho a apelar. Puede leer acerca de estos derechos en su Manual para miembros. Puede aprender cómo presentar una apelación en MolinaHealthcare.com. Servicios para Miembros también puede ayudarlo a presentar una apelación.

Si no está satisfecho con el resultado de su apelación, puede solicitar una revisión independiente. Su carta de denegación le indicará cómo solicitar una audiencia justa. También le explicará cuándo podrá seguir recibiendo los servicios o cómo solicitar seguir recibéndolos mientras espera una audiencia justa. Si la audiencia justa está de acuerdo con la decisión de Molina, es posible que tenga que pagar por los servicios que recibió mientras esperó. Proveedores que no pertenecen a Molina analizarán todos los hechos y decidirán. Molina acatará las conclusiones.

Su derecho a una directiva anticipada

Usted tiene derecho a aceptar o rechazar el tratamiento que le ofrece un proveedor. Si no puede decirle al proveedor lo que desea, debe hacer saber sus deseos. Es importante tener una directiva anticipada. Puede tener una para atención médica y salud mental.

Una directiva anticipada es un formulario legal que informa a los proveedores el tipo de atención que desea recibir si no puede hablar por sí mismo. Escriba una directiva anticipada antes de que tenga una emergencia. Esto evita que otras personas puedan tomar decisiones importantes sobre su salud en caso de que usted no pueda tomar sus propias decisiones. Existen diferentes tipos de directivas anticipadas. Estos son algunos ejemplos:

- Poder legal para la atención médica
- Testamento en vida

Usted decide si quiere tener una directiva anticipada. Nadie puede denegarle atención en función de si tiene o no una directiva anticipada. Si necesita ayuda para tomar decisiones sobre su atención, hable con alguien en quien confíe. Puede ser un familiar o un amigo. También puede hablar con su abogado o su PCP.

Llame a Servicios para Miembros al (844) 236-0894 (TTY: 711) para recibir ayuda para obtener una directiva anticipada que cumpla con las leyes estatales.

Si ha firmado una directiva anticipada y considera que su proveedor no ha cumplido con sus deseos, puede presentar un reclamo. Ingrese en MolinaHealthcare.com o llame a Servicios para Miembros para obtener más detalles.