Marketplace

Guía sobre cómo obtener atención médica de calidad

Primavera del 2021

MOLINA® HEALTHCARE

Tabla de contenidos

Su guía de contacto de atención médica 4

Plan y Programa de Mejoramiento de Calidad de Molina Healthcare 10

Pautas para mantenerse saludable 12

Ayuda Adicional (Extra Help) para problemas de salud crónicos 13

Salud de la población 14

Evaluación de riesgos de la salud y herramientas de autogestión 15

Programa de Seguridad del Paciente 16

Cómo trabaja Molina con los proveedores para tomar decisiones sobre su atención 17

Servicios de asistencia en otros idiomas 18

Servicios de salud mental, salud conductual y abuso de sustancias 19

Qué hacer cuando necesita atención de emergencia o fuera del horario de atención 19

Acerca de los beneficios de los medicamentos 20

Protección de su privacidad 21

Sus derechos y responsabilidades como miembro de Molina 23

Segundas opiniones 25
Servicios fuera de la red 25
Quejas y apelaciones 26
Su derecho a apelar denegaciones 27
Su derecho a una directiva anticipada 28
Visite la página web de Molina Healthcare 29
Portal para miembros 30
Directorio de proveedores en línea 32

Su guía de contacto de atención médica

Departamento/ programa	Servicios	Número de teléfono
Departamento de Servicios para Miembros	El Departamento de Servicios para Miembros de Molina puede hacer lo siguiente por usted: • Responder a preguntas acerca de su plan de salud y sus servicios. • Ayudarlo a elegir o cambiar un proveedor de cuidados primarios (Primary Care Provider, PCP). • Indicarle dónde obtener atención. • Ofrecer servicios de intérprete si no habla inglés. • Proporcionar información en otros idiomas y formatos.	**Customer Support Center** (888) 858-3973 (TTY: 711) De lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m., hora local
Línea de Consejos de Enfermería las 24 horas	El personal de enfermería puede responder a sus preguntas de salud en cualquier momento.	**Línea de Consejos de Enfermería las 24 horas** (888) 275-8750 para hablar en español: (866) 648-3537 (TTY: 711)

Departamento/ programa	Servicios	Número de teléfono
Atención virtual Teladoc 24 horas al día, 7 días a la semana	Consulte a un doctor autorizado por el Consejo Médico por teléfono o video a través de Teladoc, sin salir de su casa.	**Teladoc** 800 TELADOC (800) 835-2362 (TTY: 711) **member.teladoc.com/Molina**
Administración de la Salud	Si convive con una afección de salud crónica, ofrecemos programas para ayudar con el asma, la diabetes, la presión arterial alta, enfermedades cardiovasculares (Cardiovacular Disease, CVD) o enfermedades pulmonares obstructivas crónicas (EPOC). Para obtener más información sobre cómo inscribirse a estos programas y cómo utilizarlos, comuníquese con el Departamento de Administración de la Salud. Puede cancelar la suscripción al programa en cualquier momento.	**Administración de la Salud** (866) 891-2320 (TTY: 711) De lunes a viernes, de 7:00 a.m. a 7:00 p.m., hora local

Departamento/ programa	Servicios	Número de teléfono
Educación para la Salud	Obtenga más información sobre cómo vivir bien y mantenerse saludable. Para obtener información sobre los programas para dejar de fumar y controlar el peso, comuníquese con Educación para la Salud. Educación para la Salud lo ayudará a entender cómo utilizar estos programas. Puede cancelar la suscripción al programa en cualquier momento.	**Educación para la Salud** (866) 472-9483 (TTY: 711) De lunes a viernes, de 7:00 a.m. a 7:00 p.m., hora local
Exámenes de control del embarazo y apoyo obstétrico de alto riesgo	Inscríbase en nuestro programa para embarazadas y utilice nuestros exámenes preventivos a fin de ayudarla a tener un embarazo y un bebé sanos. El Departamento de Servicios para Miembros lo ayudará a entender cómo utilizar este programa. Puede cancelar la suscripción al programa en cualquier momento.	**Customer Support Center** (888) 858-3973 (TTY: 711) De lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m., hora local

Departamento/ programa	Servicios	Número de teléfono
Administración de casos	Con este programa, los Administradores de Casos evalúan sus afecciones de salud, y revisan los beneficios y recursos. Puede facilitarle llevar una vida más saludable. El Departamento de Servicios para Miembros lo ayudará a entender cómo usar estos programas. Puede cancelar la suscripción al programa en cualquier momento.	**Customer Support Center** (888) 858-3973 (TTY: 711) De lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m., hora local
Administración de casos complejos	Si padece afecciones crónicas, este programa lo ayuda a simplificar los servicios que necesita. El Departamento de Servicios para Miembros lo ayudará a entender cómo usar estos programas. Puede cancelar la suscripción al programa en cualquier momento.	**Customer Support Center** (888) 858-3973 (TTY: 711) De lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m., hora local

Departamento/ programa	Servicios	Número de teléfono
Programa de transición de cuidado	Si se lo da de alta de un hospital o de una residencia para ancianos, un Consejero de Transiciones de Atención Médica trabajará con usted y su familia. El Departamento de Servicios para Miembros lo ayudará a entender cómo utilizar este programa. Puede cancelar la suscripción al programa en cualquier momento.	**Customer Support Center** (888) 858-3973 (TTY: 711) De lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m., hora local
Departamento de Salud y Servicios Humanos (Health and Human Services, HHS) de Estados Unidos Oficina de Derechos Civiles (OCR)	Mediante la Oficina de Derechos Civiles, recibe protección contra la discriminación en la privacidad de la información de salud en ciertos programas de atención médica y servicios sociales.	**Oficina de Derechos Civiles (OCR)** (800) 368-1019 Número de teléfono gratuito TDD: (800) 537-7697 **hhs.gov/ocr/index.html**

Departamento/ programa	Servicios	Número de teléfono
Medicare	Medicare es un seguro médico ofrecido por el Gobierno federal para la mayoría de las personas que tienen 65 años o más. Medicare lo ayuda a pagar la atención, pero no cubre todos los gastos médicos.	**Medicare** (800) MEDICARE (800) 633-4227 TTY: (877) 486-2048 **Medicare.gov**
Departamento de Seguros de Utah (Utah Insurance Department, UID)	Este departamento regula los planes de salud. Si tiene una queja, utilice el proceso de quejas de Molina antes de comunicarse con el departamento regulador. El número de teléfono gratuito de Molina es: (888) 858-3973.	**Departamento de Seguros de Utah** (801) 538-3077 **http://www.insurance.utah.gov** Correo electrónico: **health.uid@utah.gov** TDD: (801) 538-3826

Para obtener más información sobre estos programas, comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros.

Plan y Programa de Mejoramiento de Calidad de Molina Healthcare

Su salud es importante para Molina Healthcare. Queremos saber su opinión sobre la calidad de nuestros servicios. Por eso, posiblemente reciba una encuesta sobre Molina Healthcare 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 médica). Esta encuesta contiene preguntas acerca de su atención médica. En ella, se hacen preguntas acerca de la atención y los servicios que usted recibe a través de Molina Healthcare. Es posible que le enviemos algunas preguntas sobre cómo nos desempeñamos. Molina Healthcare quiere saber lo que es importante para usted. Tómese el tiempo para completar la encuesta si la recibe.

Molina Healthcare utiliza otra herramienta llamada HEDIS® para mejorar la atención. HEDIS® significa Healthcare Effectiveness Data and Information Set (Conjunto de datos e información sobre la eficacia de la atención médica). HEDIS® se utiliza cada año para medir la calidad. Analizamos la información sobre los servicios que usted puede haber recibido. Esto incluye la atención clínica y no clínica. Estos servicios incluyen lo siguiente:

- Exámenes anuales
- Atención de la diabetes

- Exámenes preventivos de mamografía (radiografías de las mamas)
- Control de medicamentos
- Pruebas de Papanicoláu
- Cuidado prenatal
- Atención posparto
- Vacunas (vacunas contra la gripe, para niños y adolescentes)
- Exámenes de verificación de bienestar

Este proceso nos ayuda a averiguar cuántos de nuestros miembros reciben los servicios necesarios. Molina Healthcare pone a su disposición esta información. Puede solicitar esta información en cualquier momento.

Trabajamos para mejorar nuestros servicios cada año. El plan de Mejoramiento de Calidad de Molina Healthcare incluye las siguientes metas:

- Proporcionarle servicios que beneficien su salud
- Trabajar con proveedores para que reciba el cuidado que necesita
- Abordar sus necesidades idiomáticas y culturales
- Reducir obstáculos que se interpongan en su salud, como problemas de transporte o idioma

Queremos ayudarlos a usted y a sus familiares a cuidarse mejor. Queremos asegurarnos de que reciban el mejor servicio posible. Entre algunas de las maneras en que lo hacemos, se encuentran las siguientes:

- Contactarnos con usted para asegurarnos de que usted y su hijo reciban los exámenes de bienestar y las vacunas que necesitan
- Enseñarle sobre problemas de salud crónicos, si los tiene
- Asegurarnos de que reciba cuidado prenatal y atención posterior al parto, si está embarazada
- Recordarle que debe hacerse pruebas de Papanicoláu y mamografías de detección, si las necesita

- Abordar las quejas de los miembros
- Ayudarlo a encontrar y utilizar la información incluida en nuestra página web
- Informarle sobre los servicios especiales que ofrecemos a todos nuestros miembros

Para obtener más información, llame al Departamento de Servicios para Miembros al (888) 858-3973 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. Puede solicitar una copia impresa del Plan de Mejoramiento de Calidad de Molina Healthcare y los resultados.

Pautas para mantenerse saludable

Molina proporciona información general sobre los servicios médicos preventivos que usted y su familia pueden necesitar y cuándo obtenerlos. (Sin embargo, estas sugerencias no sustituyen las indicaciones de su proveedor).

Para aprovechar al máximo las **Pautas para mantenerse sano**, siga estas recomendaciones:

- Tómese su tiempo para leerlas.
- Anote todas las preguntas que pueda tener. Llévelas a su siguiente chequeo médico.
- Informe a su proveedor acerca de cualquier problema de salud que usted o sus hijos presenten.
- Acuda a sus citas programadas.
- Si falta a una cita, vuelva a programarla inmediatamente.

Molina también proporciona información sobre las pruebas y los exámenes fundamentales que usted o su familia pueden necesitar en caso de que presenten afecciones médicas a largo plazo, como diabetes, EPOC y depresión. Consulte **MolinaHealthcare.com** para obtener información o pautas. También podemos enviarlas por solicitud. Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al (888) 858-3973, (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.

Ayuda Adicional (Extra Help) para problemas de salud crónicos

Ocuparse de los problemas de salud puede ser abrumador. Para asegurarse de que reciba la atención adecuada, el Programa de Administración de Casos de Molina lo ayuda con los siguientes servicios:

- Acceder a los servicios elegibles
- Organizar las pruebas y consultas con los proveedores
- Obtener transporte
- Cerrar brechas en la atención o el servicio
- Acceder al apoyo para personas con necesidades especiales o sus cuidadores
- Pasar de un entorno a otro, incluido abandonar el hospital
- Obtener servicios de atención a largo plazo
- Conectarse con el apoyo de la comunidad
- Encontrar servicios que podrían ser beneficios que no estén cubiertos, como comida a domicilio “Meals on Wheels” o fisioterapia en entornos comunitarios

Se puede remitir a los miembros a la Administración de Casos a través de:

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

La Administración de Casos también ofrece programas específicos, como Transición de la Atención, para ayudarlo durante la hospitalización o la estadía en una residencia para ancianos y después del alta.

Estos programas se ofrecen sin costo alguno. Puede elegir abandonar cualquier programa en cualquier momento. Llame al Departamento de Servicios para Miembros al (888) 858-3973 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m., para obtener más información,

Salud de la población **(Educación para la Salud, Control de Enfermedades, Administración de Cuidados y Administración de Casos Complejos)**

Molina ofrece varios programas informativos para ayudar a los miembros a llevar una vida más saludable.

Educación para la salud/Control de enfermedades
Ofrecemos estos programas para ayudarlo a usted y a su familia a manejar problemas como los siguientes:

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

Para obtener más información, o inscribirse o cancelar la inscripción a cualquiera de los programas mencionados anteriormente, comuníquese con el Departamento de Administración de Salud al (866) 891-2320 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 6 a.m. a 6 p.m., (hora estándar del Pacífico).

Materiales de educación de la salud
Molina ofrece educación sobre alimentación saludable, prevención de enfermedades, atención del estrés, cómo mantenerse activo, colesterol, asma y diabetes, entre otros temas. Para obtener estos materiales, consulte a su médico o visite **molinahealthcare.com/members/common/en-US/healthy/Pages/home.aspx**.

Evaluación de riesgos de la salud y herramientas de autogestión

Para ayudar a hacer cambios saludables, use la Evaluación de riesgos de la salud (Evaluación de la salud) en el portal para miembros de Mi Molina. Solo tiene que responder a preguntas sobre su salud, conductas y pruebas recomendadas. Recibirá un informe sobre sus riesgos de salud.

También encontrará herramientas de autogestión mediante las cuales podrá orientarse en relación con el control de peso, la depresión, el bienestar económico y muchos otros temas que afectan su salud. Las herramientas lo ayudan a comprobar el progreso, las barreras y las metas alcanzadas. Para obtener más información, visite **MyMolina.com**.

Programa de Seguridad del Paciente

Con el Programa de Seguridad del Paciente de Molina, podemos mantenerlo a usted y a su familia seguros cuando recibe servicios de sus proveedores. Lo protegemos de la siguiente manera:

- Proporcionamos a los proveedores y hospitales información sobre cuestiones de seguridad y dónde obtener ayuda.
- Realizamos un seguimiento de las quejas de los miembros de Molina sobre cuestiones de seguridad en consultorios de proveedores y hospitales.
- Revisamos los informes de grupos que controlan la seguridad hospitalaria.
- Ayudamos a los miembros a coordinar la atención cuando cambian de lugar, por ejemplo, del hospital al hogar.
- Enseñamos a los miembros las preguntas que deben hacer durante las consultas con un proveedor.

Grupos que controlan la seguridad:

- **Leap Frog Quality Index Ratings**
- **The Joint Commission National Patient Safety Goal Ratings**

Puede visitar estas páginas web para lo siguiente:

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

Para obtener más información, llame al Departamento de Servicios para Miembros al (888) 858-3973, (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m., o visite **MolinaMarketplace.com**.

Cómo trabaja Molina con los proveedores para tomar decisiones sobre su atención

Algunos servicios médicos requieren aprobación o autorización para que Molina cubra el costo. Molina trabaja con su proveedor para determinar si usted necesita estos servicios. Tomar decisiones sobre su atención en función de sus necesidades y beneficios se denomina Administración de Utilización (Utilization Management, UM). No recompensamos a los proveedores ni a nadie por denegar cobertura por

servicios que necesita. Molina no paga dinero adicional a los proveedores ni a su personal de UM para tomar decisiones que den lugar a la prestación de menos servicios.

Si tiene preguntas sobre el proceso de UM de Molina o sus decisiones, llame al Departamento de Servicios para Miembros al (888) 858-3973, (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m., excepto los días festivos. Podemos aceptar llamadas de cobro revertido. Si necesita ayuda en su idioma, puede disponer de un miembro bilingüe del personal de Molina o un intérprete sin costo para usted. Molina también ofrece servicios TTY para miembros con discapacidades auditivas o del habla. Deje un mensaje que incluya su número de teléfono si llama después de las 6:00 p.m. o durante el fin de semana. Le devolveremos la llamada en el plazo de un día laborable. También lo pueden llamar del Departamento de Servicios para Miembros para hablar sobre problemas de UM. Si lo llaman del Departamento de Servicios para Miembros, se identificarán con su nombre, cargo y el nombre de Molina Healthcare.

Conocer lo nuevo
Molina siempre está buscando nuevos tipos de atención y servicios, y nuevos medios para proveerlos. Revisamos los nuevos servicios en relación con la seguridad y posibles beneficios adicionales. Cada año, examinamos actualizaciones en lo siguiente:

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

Servicios de asistencia en otros idiomas

Molina puede proporcionarle información verbal o por escrito en su idioma, sin costo alguno para usted. Podemos tener un intérprete para ayudarlo a hablar con nosotros o con su proveedor en casi cualquier idioma, incluido el lenguaje

de señas. Si necesita un intérprete o materiales por escrito en un idioma que no sea el inglés, comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al (888) 858-3973 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.

Servicios de salud mental, salud conductual y abuso de sustancias

Si usted sufre de estrés, depresión, confusión o abuso de sustancias, Molina ofrece servicios que pueden ayudarlo. Pregunte a su PCP o llame al Departamento de Servicios para Miembros al (888) 858-3973 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. Molina está aquí para ayudarlo.

Qué hacer cuando necesita atención de emergencia o fuera del horario de atención

Atención médica después de las horas de consulta
Es posible que necesite atención médica cuando el consultorio de su proveedor de cuidados primarios (PCP) esté cerrado. Fuera del horario de atención, llame a la Línea de Consejos de Enfermería al (888) 275-8750. Hay personal de enfermería altamente capacitado disponible 24 horas al día, 7 días a la semana para responder a sus preguntas médicas, ayudarlo a decidir si debe consultar a un proveedor inmediatamente o concertar una cita para usted.

Atención de emergencia
Los servicios de emergencia son para problemas repentinos o graves que necesitan atención inmediata o pondrían en peligro su vida o su salud. Molina cubre la atención de emergencia. Los servicios no están cubiertos fuera de Estados Unidos, salvo para emergencias que requieran hospitalización en Canadá o México. **Si necesita atención de emergencia, llame al 911 o vaya al hospital más cercano.** No necesita autorización previa. En caso de asuntos urgentes que no pongan en peligro su vida, llame a la Línea de Consejos de Enfermería al (888) 275-8750 24 horas al día, 7 días a la semana.

Acerca de los beneficios de los medicamentos

Para aprender acerca de los medicamentos que necesita, hable con su proveedor. Para obtener información sobre los beneficios de medicamentos, visite **MolinaMarketplace.com**. En la página web, puede encontrar lo siguiente:

- Una lista de medicamentos genéricos y de marca registrada que cubre y no cubre Molina (Lista de Medicamentos Preferidos [Preferred Drug List, PDL])
- Límites de los medicamentos cubiertos, como el número de renovaciones o dosis de medicamentos que puede recibir.
- Información sobre cómo su proveedor puede pedir a Molina que apruebe ciertos medicamentos o la cantidad de un medicamento que usted necesita.
- 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 la terapia progresiva.
- Actualizaciones de la Lista de Medicamentos.
- Cualquier copago de medicamentos que no se encuentren en la lista de medicamentos aprobados de Molina.
- Cómo su proveedor puede solicitar una excepción para la cobertura de medicamentos que no se encuentren en la Lista de Medicamentos Preferidos (PDL).

Para obtener más información, llame al Departamento de Servicios para Miembros al (888) 858-3973, (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.

Protección de su privacidad

Usted tiene derechos en lo referente a la protección de su información médica, como su nombre, número de identificación del plan, raza, etnia y otros datos que lo identifican. No compartiremos su información médica si no está permitido por ley. Respetamos y protegemos su privacidad. Molina utiliza y comparte datos para proporcionarle beneficios de salud. Su privacidad es importante para nosotros.

Su Información Médica Protegida (PHI)

PHI son las siglas en inglés de Información Médica Protegida (Protected Health Information). Esto incluye su nombre, número de miembro, raza, etnia, necesidades idiomáticas u otras cosas que lo identifican. Molina utiliza su PHI de las siguientes maneras.

¿Por qué Molina Healthcare utiliza o comparte su PHI?

- Para proveerle tratamiento
- Para pagar la atención médica que recibe

- Para revisar la calidad de la atención médica que recibe
- Para informarle sobre sus opciones de atención médica
- Para administrar nuestro plan de salud
- Para utilizar o compartir la PHI para otros fines, conforme 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 PHI para cualquier propósito que no se haya especificado anteriormente.

¿Cuáles son sus derechos de privacidad?

- Revisar su PHI
- Obtener una copia de su PHI
- Enmendar su PHI
- Pedirnos que no usemos o compartamos su PHI en ciertas formas
- Obtener una lista de lugares o personas a quienes les hemos proporcionado su PHI

¿Cómo protege Molina Healthcare su PHI?
Su PHI puede estar en forma escrita, oral o digital. Molina protege su PHI en nuestro plan de salud de las siguientes maneras:

- Instaura normativas y procedimientos de protección.
- Limita el personal de Molina que puede acceder a la PHI.
- Entrena al personal sobre cómo proteger y asegurar la PHI, incluidas las comunicaciones escritas y verbales.
- Requiere el acuerdo por escrito de Molina para seguir las normativas y los procedimientos.
- Utiliza cortafuegos y contraseñas para la protección digital.

¿Qué debe hacer Molina Healthcare según la ley?

- Mantener privada su PHI.
- Avisarle en caso de una violación de su PHI no protegida.
- No usar ni divulgar su información genética con fines de contratación de seguro.
- No utilizar sus datos de raza, etnia o idioma para asegurar o denegar cobertura y 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?

- Llamar o escribir a Molina para presentar una queja.
- Presentar una queja ante el Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU. (U.S. Department of Health and Human Services).

La información mencionada anteriormente es solo un resumen. Consulte la Notificación de las normas de privacidad de Molina en **MolinaMarketplace.com** para obtener más información acerca de cómo utilizamos y compartimos la PHI de nuestros miembros. También puede llamar al Departamento de Servicios para Miembros al (888) 858-3973 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m., para solicitar una copia.

Sus derechos y responsabilidades como miembro de Molina

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

Usted tiene derecho a lo siguiente:

- Obtener información sobre Molina, nuestros servicios, nuestros proveedores médicos y los proveedores contratados para prestar servicios, y los derechos y responsabilidades del miembro.

- Tener privacidad y ser tratado con respeto y dignidad.
- Ayudar a tomar decisiones con su proveedor médico sobre su atención médica. Puede rechazar un tratamiento.
- Solicitar y recibir una copia de su historia clínica.
- Solicitar una modificación o corrección de su historia clínica.
- Analizar cuáles son las opciones para su tratamiento con su médico u otro proveedor de atención médica, de manera que pueda comprenderlas. La cobertura por costo o beneficio no resulta importante.
- Presentar quejas o enviar apelaciones sobre Molina o la atención que recibió.
- Usar sus derechos de miembro sin temor a recibir represalias.
- Recibir los derechos y responsabilidades de los miembros una vez al año.
- Sugerir cambios a la política de derechos y responsabilidades de los miembros de Molina.

Usted, además, tiene las siguientes obligaciones:

- Proporcionar toda la información que Molina, nuestros profesionales y proveedores médicos necesiten para brindarle atención.
- Conocer sus problemas de salud y participar en el desarrollo de metas de tratamiento mutuamente acordadas.
- Seguir las indicaciones del plan de tratamiento para el cuidado que acordó con su proveedor médico.
- Cumplir con las consultas al médico y llegar a tiempo. Si va a llegar tarde o no puede asistir a su consulta con el médico, llame al proveedor

Visite **MolinaMarketplace.com** para consultar el manual del miembro y obtener una lista completa de los derechos y las responsabilidades de los miembros.

Servicios médicos para la mujer
Para mantenerlo sano, Molina cubre la atención antes del nacimiento y después del parto, exámenes de mamas, mamografías y pruebas de Papanicoláu. Para estos servicios médicos preventivos y de rutina, puede ver a los especialistas en salud de la mujer, que incluyen a obstetras, ginecólogos y enfermeras parteras certificadas.

Cómo obtener atención para necesidades especiales de salud
Molina cubre la atención de sus necesidades especiales.

Segundas opiniones

Si no está de acuerdo con el plan de atención médica de su proveedor, tiene derecho a una segunda opinión. Puede hablar con otro proveedor de la red de Molina o podemos coordinar para que hable con un proveedor fuera de nuestra red. Este servicio está disponible sin costo para usted. Para obtener más información, llame al Departamento de Servicios para Miembros al (888) 858-3973 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.

Servicios fuera de la red

Si un proveedor de Molina no puede brindarle los servicios cubiertos y necesarios, Molina deberá cubrir estos servicios a través de un proveedor que se encuentre fuera de la red. Su costo no será superior al de un proveedor de nuestra red. Molina coordinará el pago del proveedor fuera de la red. Para obtener más información, llame al Departamento de Servicios para Miembros al (888) 858-3973 (TTY: 711).

Horario de atención de los servicios
Los miembros de Molina pueden recibir los servicios necesarios las 24 horas del día, todos los días.

Quejas y apelaciones

Si tiene problemas con su atención médica o con nuestros servicios, tiene el derecho de presentar una queja (reclamo) o apelación.

Una queja puede ser 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.
- 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.

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.

Visite **MolinaMarketplace.com** o consulte el manual del miembro para obtener más información sobre los siguientes temas:

- Procesos y derechos de quejas, apelaciones y audiencias imparciales estatales.
- Plazos de quejas, apelaciones y audiencias imparciales estatales.
- Quién puede presentar un reclamo/apelación.

Si tiene alguna pregunta sobre las quejas, llame al Departamento de Servicios para Miembros al (888) 858-3973 (TTY: 711)

Su derecho a apelar denegaciones

¿Qué es una denegación?
Una denegación significa que no se pagarán servicios o facturas. Si Molina deniega su servicio o reclamo, tiene derecho a averiguar por qué se denegaron sus servicios o facturas. Tiene derecho a apelar.

Si Molina deniega su servicio o reclamo, recibirá una carta en la que se le informará sobre esta decisión. Esta incluirá información sobre su derecho a apelar. Puede leer sobre estos derechos en su Manual del Miembro. Puede obtener información sobre cómo presentar una apelación en **MolinaMarketplace.com**. El Departamento de Servicios para Miembros puede ayudarlo a presentar una apelación.

Si no está satisfecho con el resultado de su apelación, puede solicitar una revisión independiente. Esto significa que los proveedores fuera de Molina revisan todos los hechos en su caso y toman una decisión. Molina aceptará dichas conclusiones.

Para obtener más información sobre cómo presentar una apelación, llame al Departamento de Servicios para Miembros al (888) 858-3973 (TTY: 711).

Su derecho a una directiva anticipada

Todos los miembros de Molina 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 en el que se 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 tener 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 en función de su decisión de tener o no una directiva anticipada. Para obtener ayuda sobre cómo tomar decisiones sobre su atención, hable con alguien en quien confía, como un familiar o un amigo. También puede hablar con su abogado o PCP si tiene preguntas o si desea completar un formulario de directiva anticipada.

Llame al Departamento de Servicios para Miembros al (888) 858-3973 (TTY: 711) para averiguar cómo obtener formularios de directivas anticipadas que cumplan con las leyes estatales aplicables.

Si ha firmado una directiva anticipada y considera que el proveedor no siguió sus instrucciones, podrá presentar una queja. Visite **MolinaMarketplace.com** o llame al Departamento de Servicios para Miembros si desea obtener más información.

Visite la página web de Molina Healthcare

Visite **MolinaMarketplace.com** y seleccione su estado. Nuestra página web tiene 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 una reclamación
- Preguntas más frecuentes y respuestas
- Detalles de farmacia, como medicamentos que no cubrimos, límites o cuotas de medicamentos, el proceso para solicitar una excepción para medicamentos que no estén en la Lista de Medicamentos Preferidos (PDL), la sustitución genérica, la intercambio terapéutico (diferentes medicamentos que tienen los mismos efectos) y los protocolos de terapia progresiva (cobertura del tratamiento con un medicamento antes de que cubramos el tratamiento con otro)
- Pautas de atención médica preventiva y calendario de vacunación
- Cómo obtener cuidado especializado y servicios hospitalarios
- Disponibilidad del proveedor médico y del proveedor
- Procedimientos de UM, incluida la revisión previa al servicio, la revisión urgente concurrente, la revisión posterior al servicio y cómo presentar una apelación

Para recibir copias impresas de cualquier contenido de **MolinaMarketplace.com**, llame al Departamento de Servicios para Miembros al (888) 858-3973 (TTY: 711) Su manual del miembro, en la página web, también es un buen recurso.

Portal para miembros

MiMolina.com es nuestro portal web seguro para miembros. Le permite administrar su salud desde su computadora. El portal para miembros es fácil de utilizar. Estas son algunas de las cosas que puede hacer:

- Una evaluación de riesgos de la salud (evaluación de la salud): es una herramienta que puede ayudarlos a usted y a su proveedor de cuidados primarios (PCP) a buscar maneras de mejorar su salud
- Buscar una farmacia local
- Obtener autoayuda para lo siguiente:
  - Evitar beber alcohol
  - Comer alimentos saludables
  - Controlar el peso (IMC)

  - Identificar la depresión
  - Identificar la falta de motivación
  - Control del estrés
  - Promover la actividad física
  - Dejar de consumir tabaco
  - Prueba de cáncer
  - Obtener vacunas
- Solicitar o imprimir una tarjeta de identificación del miembro
- Seleccionar o cambiar un doctor
- Consultar sus registros médicos personales
- Averiguar cómo obtener remisiones
- Obtener consejos de salud en la Línea de Consejos de Enfermería las 24 horas por correo electrónico seguro
- Enviar un correo electrónico al Departamento de Servicios para Miembros

Para obtener más información o registrarse en el portal para miembros, realice lo siguiente:

1. Llame al Departamento de Servicios para Miembros al (888) 858-3973

o

2. Cree una cuenta mediante estos sencillos pasos:
   - Paso 1: Diríjase a **MyMolina.com** (**MiMolina.com** en Español)
   - Paso 2: Ingrese su número de ID de miembro, fecha de nacimiento y código postal
   - Paso 3: Ingrese su dirección de correo electrónico
   - Paso 4: Cree una contraseña

Directorio de proveedores en línea

Para buscar un proveedor en línea, vaya a **MolinaMarketplace.com**, haga clic en "**Find a Doctor or Pharmacy**" (Buscar un médico o una farmacia). El directorio de proveedores incluye lo siguiente:

- Nombres, direcciones y números de teléfono de los proveedores de Molina.
- El estado de certificación del Consejo Médico de un proveedor. También puede visitar el sitio de la American Board of Medical Specialties en **www.abms.org** para saber si un proveedor está autorizado por el Consejo médico.
- Horas de consulta de todos los centros.
- Proveedores que aceptan nuevos pacientes.
- Idiomas que habla el proveedor o el personal.
- Información del hospital, incluido el nombre, la ubicación y el estado de acreditación.

Si no puede acceder a internet o necesita más información (como la escuela de medicina o residencia de su proveedor), el Departamento de Servicios para Miembros le puede enviar una copia impresa del directorio de proveedores en línea. Llame al (888) 858-3973 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m., para obtener ayuda.

25008OTHMPUTES
210318