

# Bienvenido a **Molina Healthcare.**

Está en familia.

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



Estás en familia.



Manual del miembro de **Wisconsin**  
Medicaid 2021-2022



Molina Healthcare of Wisconsin (Molina) cumple con todas las leyes federales de derechos civiles relacionadas con los servicios de atención médica. Molina ofrece servicios de atención médica a todos los miembros sin discriminar por cuestiones de raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o sexo. Molina no excluye a las personas ni las trata de manera diferente debido a su raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o sexo. Esto incluye la identidad de género, embarazo y estereotipos de sexo.

Para ayudarle a hablar con nosotros, Molina proporciona los siguientes servicios sin costo alguno:

- Asistencia y servicios a personas con discapacidades
  - intérpretes capacitados en lenguaje de señas;
  - materiales escritos en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles, braille).
- Servicios de idioma para personas que hablan otro idioma o tienen capacidades limitadas en inglés
  - intérpretes capacitados;
  - material escrito traducido a su idioma;
  - material escrito de manera sencilla con lenguaje fácil de entender.

Si necesita estos servicios, comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros de Molina al 1 (888) 999-2404, TTY: 1 (800) 947-3529.

Si siente que Molina no le proporcionó estos servicios o lo trató de manera diferente por motivos de raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o sexo, puede presentar una queja. Puede presentar una queja en persona, por correo, fax o correo electrónico. Si necesita ayuda para escribir la queja, lo ayudaremos. Llame a nuestro coordinador de Derechos Civiles al 1 (866) 606-3889 o TTY: 711. Envíe su queja por correo a la siguiente dirección:

Civil Rights Coordinator  
200 Oceangate  
Long Beach, CA 90802

También puede enviar su queja por correo electrónico a [civil.rights@molinahealthcare.com](mailto:civil.rights@molinahealthcare.com). O, envíe su queja por fax al 1 (414) 831-2886.

También puede presentar una queja por derechos civiles a la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU. Los formularios de quejas están disponibles en <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>. Puede enviarlo por correo a:

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

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

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

## **Servicios de intérprete**

### **Molina Healthcare of Wisconsin, Inc.**

- Proporciona asistencia y servicios gratuitos a las personas con discapacidades para que podamos comunicarnos de manera efectiva, tales como:
  - Intérpretes de lenguaje de señas calificados
  - Información escrita en otros formatos (letra de molde grande, audio, formatos electrónicos accesibles, otros formatos)
- Proporciona servicios lingüísticos gratuitos a personas cuyo idioma principal no es el inglés, tales como:
  - Intérpretes calificados
  - Información escrita en otros idiomas

Si necesita estos servicios, los cuales son todos gratuitos para usted; o si necesita ayuda para traducir o comprender esto, comuníquese con Molina Healthcare al 1 (888) 999-2404, TTY: 711

## **English**

**ATTENTION:** If you speak English, language assistance services are available to you free of charge. Call 1-888-999-2404 (TTY: 711).

## **Spanish**

**ATENCIÓN:** Si habla español, los servicios de asistencia de idiomas están disponibles sin cargo, llame al 1-888-999-2404 (TTY: 711).

## **Hmong**

**CEEB TOOM:** Yog koj hais lus Hmoob, kev pab rau lwm yam lus muaj rau koj dawb xwb. Hu 1-888-999-2404 (TTY: 711).

## **Chinese Mandarin**

**注意：**如果您说中文, 您可获得免费的语言协助服务. 请致电 1-888-999-2404 (TTY 文字电话: 711).

## **Somali**

**DIGTOONI:** Haddii aad ku hadasho afka Soomaaliha, adeegyada caawimada luqadda waxaa lagu heli karaa iyadoo bilaash ah. Wac 1-888-999-2404 (TTY: 711).

## Laotian

ໝາຍເຫດ: ຖ້າທ່ານເວົ້າພາສາລາວ, ທ່ານສາມາດໃຊ້ການບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາໄດ້ໂດຍບໍ່ເສຍຄ່າ. ໂທ 1-888-999-2404 (TTY: 711).

## Russian

ВНИМАНИЕ: Если Вы говорите по-русски, Вам будут бесплатно предоставлены услуги переводчика. Позвоните по номеру: 1-888-999-2404 (TTY: 711).

## Burmese

ကျေးဇူးပြု၍ နားဆင်ပါ - သင်သည် မြန်မာစကားပြောသူဖြစ်ပါက၊  
သင့်အတွက် အခမဲ့ဖြင့် ဘာသာစကားကူညီရေး ဝန်ဆောင်မှုများ ရရှိနိုင်သည်။  
1-888-999-2404 (TTY: 711) တွင် ဖုန်းခေါ်ဆိုပါ။

## Arabic

تنبيه: إذا كنتم تتحدثون العربية، تتوفر لكم مساعدة لغوية مجانية. اتصلوا بالرقم  
1-888-999-2404 (هاتف نصي: 711).

## Serbo-Croatian

PAŽNJA: Ako govorite srpsko-hrvatski imate pravo na besplatnu jezičnu pomoć.  
Nazovite 1-888-999-2404 (telefon za gluhe: 711).

## ¡Bienvenido a Molina Healthcare!

Cuando muestra su tarjeta de identificación de ForwardHealth y se le pregunta: “¿Qué seguro tiene?”, la respuesta es Molina Healthcare. Molina trabaja con usted para que pueda recibir sus beneficios de salud.

Como miembro de Molina, debe recibir toda su atención médica de doctores y hospitales de la red de proveedores de Molina.

Consulte el directorio de proveedores de Molina Medicaid para obtener una lista de estos proveedores o utilice el directorio de proveedores en línea de Molina, que se encuentra disponible en [MolinaHealthcare.com](http://MolinaHealthcare.com). Los proveedores que aceptan nuevos pacientes están marcados en el directorio de proveedores de Medicaid. O puede comunicarse con el Departamento de Servicios para Miembros de Molina al 1 (888) 999-2404, TTY/TDD: 711.

La versión más actualizada del manual está disponible en [MolinaHealthcare.com](http://MolinaHealthcare.com).

## En este manual encontrará la siguiente información útil:

### Su membresía (página 6)

- Uso de su tarjeta de identificación
- Referencia rápida

### Su doctor (página 10)

- Encontrar doctor
- Programe su primera visita
- Servicios de intérprete

## Sus beneficios (página 14)

- Sin copago
- Servicios de cuidado personal/de la salud en el hogar
- Red Molina
- Servicios de la visión
- Servicios dentales
- Teléfono celular sin costo
- Medicamentos cubiertos

## Sus adicionales (página 18)

- MiMolina.com
- Programas de incentivo y educación para la salud
- Aplicación móvil de Molina
- Transporte
- Administración de la atención
- Recursos de la comunidad

## Su póliza (página 22)

- Cobertura
- Facturación
- Derechos y responsabilidades

**La atención médica es un viaje** y usted se encuentra en el camino correcto:



**1. Revise sus materiales de Molina.  
Siempre abra el correo que reciba de  
Molina y Del estado.**

Debería haber recibido su tarjeta de identificación de ForwardHealth y una tarjeta de identificación de Molina Healthcare. Hay una para usted y una para cada miembro de su familia. Llévelas con usted en todo momento.



**2. Regístrese en MiMolina**

Registrarse es fácil. Visite [MyMolina.com](https://www.mymolina.com) e inicie sesión con su identificación de ForwardHealth. Luego podrá cambiar el proveedor de atención médica primaria (Primary Care Provider, PCP), ver el historial de servicios y mucho más. ¡Conéctese desde cualquier dispositivo, en cualquier momento!



### 3. Hable sobre su salud

Lo llamaremos para tener una breve conversación sobre su salud. Esto nos ayudará a identificar cómo brindarle la mejor atención posible. **Es importante que le informe a Molina y al estado si su información de contacto cambia alguna vez.**



### 4. Conozca a su PCP

PCP es la abreviación en inglés de proveedor de atención médica primaria. Este es su doctor particular. Para elegir o cambiar de doctor, visite **MyMolina.com** o llame a Servicios para Miembros. Llame a su doctor dentro de los próximos 90 días para programar su primera consulta.



### 5. Conozca sus beneficios

Con Molina, tiene cobertura médica y servicios adicionales gratuitos. Ofrecemos educación para la salud y contamos con personas dedicadas a su atención.

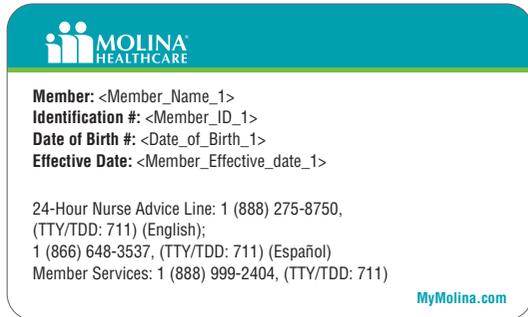
# Su membresía

06 | 1 (888) 999-2404, TTY/TDD: 711

## Uso de su tarjeta de identificación de ForwardHealth

Hay una tarjeta de identificación de ForwardHealth para cada miembro.

Su tarjeta de identificación de ForwardHealth es la tarjeta que utilizará para obtener sus beneficios de BadgerCare Plus o Medicaid SSI. Su tarjeta de ForwardHealth es diferente de su tarjeta de Molina Healthcare. Siempre lleve con usted su tarjeta de identificación de ForwardHealth y muéstrela cada vez que vaya al doctor o al hospital. También debe mostrarla cada vez que le surtan una receta médica. **Es posible que tenga problemas para obtener atención médica o recetas médicas si no tiene su tarjeta de identificación de ForwardHealth con usted. También lleve cualquier otra tarjeta de seguro médico que pueda tener. Esto incluye su tarjeta de identificación de Molina u otros proveedores de servicios.**



Número de identificación de Medicaid  
Su nombre

### Usted necesita su tarjeta de identificación para hacer lo siguiente:



Ver a su doctor, especialista u otro proveedor



Sala de emergencia

Ir a una sala de emergencias



Recibir atención médica urgente



Ir a un hospital



Obtener suministros médicos o medicamentos recetados



Realizar estudios médicos

## Referencia rápida

### Necesidad

#### Acceso en línea

- Encuentre o cambie de doctor
- Actualice su información de contacto
- Reciba recordatorios de atención médica
- Monitoree las visitas a consultorios
- Solicite una tarjeta de identificación nueva

### Acción

Visite [MiMolina.com](https://www.molinahc.com) y regístrese

Encuentre un proveedor en el siguiente enlace:  
[MolinaHealthcare.com/ProviderSearch](https://www.molinahc.com/ProviderSearch)

#### Cómo obtener atención

- Atención médica urgente
  - Enfermedades leves
  - Lesiones leves
- Estudios físicos y controles
- Atención médica preventiva
- Vacunas

**Llame a su doctor:** Nombre y teléfono

Centros de atención médica urgente  
Encuentre un proveedor o centros de atención médica urgente  
[MolinaHealthcare.com/ProviderSearch](https://www.molinahc.com/ProviderSearch)

Línea de consejos de enfermería las 24 horas

**1-888-275-8750 (inglés)**

**1 (866) 648-3537 (español)**

**TTY: 711**

Un miembro del personal de enfermería estará disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

## Los detalles de su plan

- Preguntas sobre su plan
- Preguntas sobre programas o servicios
- Problemas con la tarjeta de identificación
- Servicios de idiomas
- Transporte
- Ayuda con sus visitas
  - Cuidado prenatal
  - Consultas preventivas infantiles con el PCP u obstetra/ginecólogo

Departamento de Servicios para Miembros de Molina

**1 (888) 999-2404, TTY/TDD: 711**

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

Para programar un traslado a una cita, llame al Departamento de Servicios de Salud.

**1 (866) 907-1493**

## Cambios/eventos de la vida

- Cobertura
- Información de contacto
- Matrimonio
- Divorcio

Departamento de Servicios para Miembros de Molina

**1 (888) 999-2404, TTY/TDD: 711**

Departamento de Servicios de Salud

**1 (800) 362-3002**

Administración del Seguro Social

**1 (800) 772-1213**

## Emergencia

- Asfixia
- Convulsiones
- Convulsiones de larga duración o repetidas
- Fracturas graves
- Quemaduras graves
- Dolor intenso
- Sangrado grave o inusual
- Presunto ataque cardíaco
- Presunto envenenamiento
- Presunto accidente cerebrovascular
- Dificultad para respirar
- Pérdida de la conciencia

Llame al 911

# Su doctor

10 | 1 (888) 999-2404, TTY/TDD: 711

## Encontrar doctor

Su PCP lo conoce y se ocupa de sus necesidades médicas. Es importante contar con un doctor que lo haga sentir cómodo. Es fácil elegir uno con nuestro directorio de proveedores de Molina. El directorio proporciona una lista de todos los doctores que se encuentran en la red de proveedores de Molina Medicaid. Estos son los doctores que debe utilizar como miembro de Molina. Puede escoger un doctor para usted y otro para otros miembros de Molina de su familia. También puede seleccionar un doctor que atienda a todos los integrantes de su familia.

Programe su primera consulta para conocer a su doctor. Llame a Molina Healthcare al 1 (888) 999-2404, TTY/TDD: 711. Un representante puede ayudarlo a programar una cita o buscar un doctor para usted. También puede utilizar el directorio de proveedores en línea de Molina en [MolinaHealthcare.com/ProviderSearch](https://MolinaHealthcare.com/ProviderSearch).

Si no elige doctor, Molina elegirá uno por usted. Molina elegirá un doctor según su dirección, su idioma de preferencia y los doctores con los que su familia se haya tratado en el pasado.

Para obtener más información sobre cómo elegir doctor, consulte **Cómo elegir un proveedor de atención médica primaria** en la página 23.

Su doctor

## Programe su primera visita

**Consulte a su doctor dentro de los 90 días de haberse inscrito.** Conozca más acerca de su salud y permita que su doctor sepa más sobre usted.

### Su doctor hará lo siguiente:

- Tratará la mayoría de sus necesidades de atención médica de rutina
- Revisará sus estudios y resultados
- Le recetará medicamentos
- Lo derivará a otros doctores (especialistas)
- Lo hospitalizará, si es necesario

## Servicios de intérprete

Si necesita hablar en su propio idioma, podemos conseguir un intérprete para que hable con usted. También puede ayudarlo a hablar con su doctor o proveedor. Un intérprete podrá ayudarlo a lograr lo siguiente:

- Concertar una cita
- Hablar con su doctor o enfermero
- Obtener atención de emergencia
- Presentar una queja o una apelación
- Recibir ayuda sobre cómo tomar sus medicamentos
- Hacer un seguimiento de una autorización previa que pueda necesitar para un servicio
- Hablar el lenguaje de señas

Este es un servicio gratuito. Si necesita un intérprete, comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros de Molina al 1 (888) 999-2404, TTY/TDD: 711.

12 | 1 (888) 999-2404, TTY/TDD: 711

**Debe consultar a un doctor que sea parte de la red de proveedores de Molina Medicaid.** Si por algún motivo desea cambiar de doctor de atención médica primaria, ingrese a [MyMolina.com](https://www.mylolina.com). O puede comunicarse con el Departamento de Servicios para Miembros de Molina al 1 (888) 999-2404, TTY/TDD: 711.



**Recuerde** que puede comunicarse con la Línea de Consejos de Enfermeras en cualquier momento. Nuestro personal de enfermería lo ayudará si necesita atención urgente.

# Sus beneficios

14 | 1 (888) 999-2404, TTY/TDD: 711

## Sin copago

Los miembros de Medicaid no tienen copago por los servicios médicamente necesarios cubiertos de Molina. Para obtener más información acerca de los copagos para otros servicios cubiertos por BadgerCare Plus y Medicaid SSI, consulte **Copagos** en la página 32.

## Servicios de cuidado personal/de la salud en el hogar

Molina cubre servicios médicamente necesarios de cuidado personal/de la salud en el hogar. Tenga en cuenta que todas las Organizaciones para el Mantenimiento de la Salud (Health Maintenance Organization, HMO) de Medicaid requieren una autorización previa de su proveedor para los servicios de cuidado personal/de la salud en el hogar.

Para obtener **una lista completa de los servicios cubiertos**, y para consultar qué servicios requieren una autorización previa de Molina, llame al Departamento de Servicios para Miembros de Molina al 1 (888) 999-2404, TTY/TDD: 711.

## Red Molina

Contamos con una familia en expansión de doctores y hospitales que están listos para ayudarlo. Consulte a los proveedores que forman parte de la red de proveedores de Molina Medicaid. Puede encontrar una lista de estos proveedores en **MolinaHealthcare.com/ProviderSearch**. Llame al Departamento de Servicios para Miembros de Molina al 1 (888) 999-2404, TTY/TDD: 711.

El directorio en línea de Molina contiene información de proveedores, como nombres, números telefónicos, direcciones, especialidades y calificaciones profesionales.

Para obtener más información, consulte **Cómo elegir un proveedor de atención médica primaria** en la página 23.



## Servicios de la visión

Estamos aquí para cuidarlo en todos los aspectos, incluidos sus ojos.

Molina cubre servicios para la vista, incluidos anteojos, pero se aplican algunas limitaciones. Llame al Departamento de Servicios para Miembros de Molina al 1 (888) 999-2404, TTY/TDD: 711.

## Servicios dentales

Como miembro de Molina Healthcare, tiene derecho a una cita dental de rutina dentro de los 90 días posteriores a su solicitud. Llame al Departamento de Servicios para Miembros de Molina al 1 (888) 999-2404, TTY/TDD: 711.

Molina proporciona todos los servicios dentales cubiertos para los miembros de BadgerCare Plus y Medicaid SSI en los siguientes condados:

[Milwaukee](#)

[Kenosha](#)

[Racine](#)

[Ozaukee](#)

[Washington](#)

[Waukesha](#)

Para obtener más información, consulte [Servicios dentales, emergencias dentales](#) en la página 28.

## Teléfono celular sin costo

Para obtener información sobre cómo obtener un teléfono celular sin costo, llame al Departamento de Servicios para Miembros de Molina al 1 (888) 999-2404.

Tenga un teléfono para usar las 24 horas del día los 7 días de la semana. Hable hasta 350 minutos cada mes. Como miembro de Molina, también puede enviar mensajes de texto ilimitados. Incluso, puede recibir recordatorios de visitas al médico y consejos saludables. [Llamada gratuita/No se cobra ningún minuto cuando llama al Departamento de Servicios para Miembros de Molina: 1 \(888\) 999-2404, TTY/TDD: 711.](#)

## Medicamentos cubiertos

Puede obtener una receta médica de un doctor, especialista o dentista de la red de proveedores de Molina Medicaid. Puede obtener recetas médicas cubiertas y ciertos artículos de venta libre en cualquier farmacia que acepte su tarjeta de identificación de ForwardHealth.

Es posible que existan copagos o límites para medicamentos cubiertos. Si no puede solventar sus copagos, aún puede obtener sus recetas médicas.

Muestre su tarjeta de identificación de ForwardHealth a la farmacia cuando surta sus recetas médicas.

Para obtener más información acerca de los medicamentos, llame al Departamento de Servicios para Miembros ForwardHealth al 1 (800) 362-3002. También puede revisar la sección [Beneficios y suministros de farmacia](#) en la página 27.



# Sus servicios adicionales

18 | 1 (888) 999-2404, TTY/TDD: 711

## Administre su plan de salud en línea con MyMolina.com

Conéctese a nuestro portal seguro desde cualquier dispositivo, sin importar dónde se encuentre. Cambie de doctor, actualice su información de contacto, solicite una nueva tarjeta de identificación y mucho más. Para registrarse, ingrese a [MyMolina.com](https://www.mymolina.com).

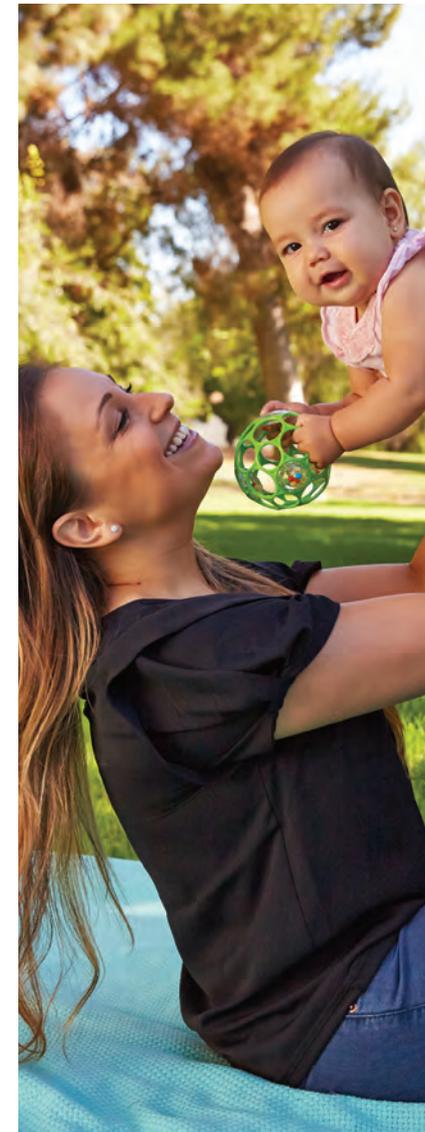
## Programas de incentivo y educación para la salud

¡Viva bien y manténgase saludable! Nuestros programas gratuitos lo ayudan a controlar el peso, a dejar de fumar o a obtener ayuda con enfermedades crónicas. Recibirá materiales educativos, consejos de cuidados y más. Molina también tiene programas para embarazadas. Si tiene asma, diabetes, problemas cardíacos o cualquier otra enfermedad crónica, un miembro del personal de enfermería o uno de nuestros Administradores de Atención se pondrá en contacto con usted. También puede registrarse en [MyMolina.com](https://www.mymolina.com), o llamar al Departamento de Administración de Salud de Molina al 1 (866) 891-2320, TTY/TDD: 711.

## Aplicación móvil de Molina

Gestione su atención médica en todo momento y en cualquier lugar. Los miembros de Molina pueden registrarse en la aplicación con su identificación de usuario y contraseña de MyMolina para acceder a funciones seguras, como las siguientes:

- Ver su tarjeta de identificación del miembro de Molina
- Encontrar doctor o centro cerca de su domicilio con Buscar doctor
- Utilizar la Línea de Consejos de Enfermeras para recibir la atención médica que necesita en cualquier momento.



## Transporte

Disponibilidad de transporte para que no se pierda las citas con su doctor.

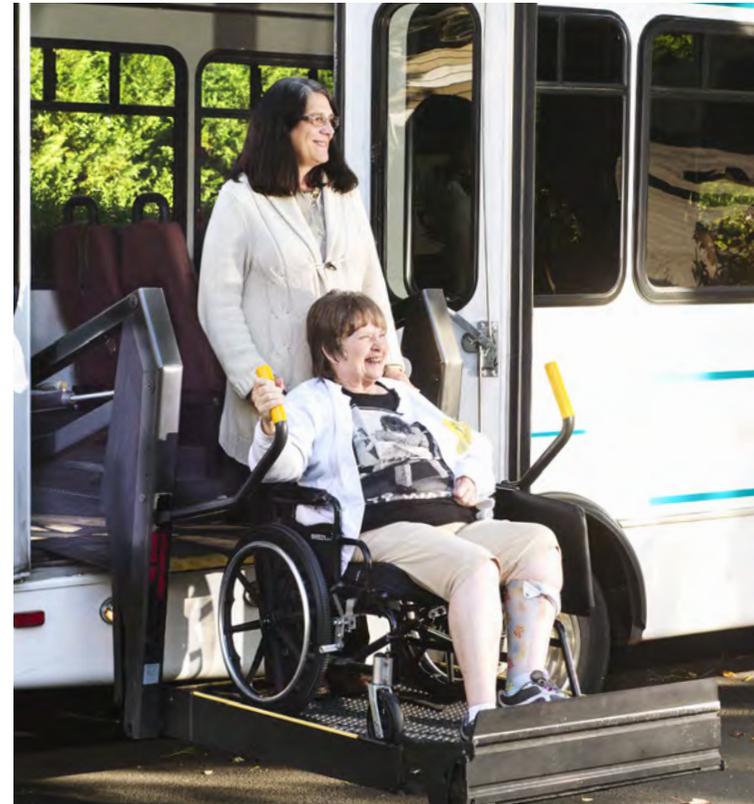
Disponibilidad de transporte médico que no sea de emergencia (Non-Emergency Medical Transportation, NEMT) a través del gerente de NEMT del Departamento de Servicios de Salud. El gerente de NEMT programa y paga los traslados para los servicios cubiertos destinados a los miembros que no tienen otra forma de transporte. El transporte médico que no sea de emergencia puede incluir traslados con:

- Transporte público, como un autobús urbano.
- Ambulancias que no sean de emergencia.
- Vehículos médicos especializados.
- Otros tipos de vehículos, según las necesidades médicas y de transporte de un miembro.

**Si usa su propio vehículo privado para realizar traslados hacia y desde sus citas de atención médica cubiertas, puede ser elegible para el reembolso de millaje.**

Debe programar sus traslados de rutina al menos dos días laborables antes de su cita. Para programar un traslado de rutina, puede llamar al gerente de NEMT al 1 (866) 907-1493, TTY/TDD: 711, de 7 a. m a 6 p. m., de lunes a viernes. También puede programar traslados para citas urgentes. Se proporcionará un traslado para una cita urgente en tres horas o menos. Para obtener más información, consulte [Servicios de transporte](#) en la página 30.

20 | 1 (888) 999-2404, TTY/TDD: 711





## Administración de la atención médica

Molina cuenta con un equipo de enfermeros y trabajadores sociales que están listos para ayudarlo. Los denominamos administradores de la atención médica. Los administradores de la atención médica son útiles y pueden brindarle atención médica adicional para ciertas afecciones. Estas son algunas de ellas:

- Asma
- Trastornos de la salud conductual
- Enfermedad Pulmonar Obstructiva Crónica (EPOC)
- Diabetes
- Presión arterial alta
- Embarazo de alto riesgo

## Recursos de la comunidad

Molina forma parte de su comunidad y trabaja para conectarlo con los servicios que necesita.

Encontrará recursos locales, eventos de salud y organizaciones comunitarias a su disposición. Se ofrecen programas muy buenos y servicios útiles. Y, lo mejor de todo, es que la mayoría son gratuitos o tienen un bajo costo para usted.

- Llame al 2-1-1 para comunicarse con IMPACT 2-1-1. Este es un servicio gratuito y confidencial que lo ayudará a encontrar recursos locales, incluidos servicios gubernamentales y sin fines de lucro. Disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
- Departamento de Servicios de Salud: 1 (608) 266-1865
- Mental Health America-Wisconsin al 1 (414) 276-3122 o al número de teléfono gratuito 1 (866) 948-6483.

MyMolina.com | 21

# Su póliza

22 | 1 (888) 999-2404, TTY/TDD: 711

## Guía para las citas

**IMPORTANTE:** Molina es responsable de proporcionar todos los servicios médicamente necesarios cubiertos por BadgerCare Plus y Medicaid SSI. El consultorio de su doctor debe proporcionarle una cita para las consultas detalladas en estos plazos:

Tipo de cita	Cuándo debe obtener la cita
Atención médica urgente	Dentro de las 24 horas
Atención de rutina o atención médica que no sea urgente	30 días naturales
Cuidado preventivo del niño	30 días naturales
Atención médica preventiva para adultos	30 días naturales
Especialista	21 días naturales
Odontología infantil	Dos veces al año
Odontología para adultos	Una vez al año

## HealthCheck/Consulta preventiva anual

Healthcheck es un programa para miembros menores de 21 años. El programa abarca chequeos médicos completos, incluido el tratamiento de problemas de salud que se detectan durante el chequeo.

Estos chequeos médicos son importantes. Los doctores deben ver a aquellos miembros menores de 21 años para realizarles chequeos médicos regulares, no solo cuando están enfermos.

Healthcheck tiene tres objetivos para los menores de 21 años:

1. Detectar y tratar problemas de salud que puedan presentar.
2. Dar a conocer los servicios de salud especiales.
3. Hacerlos elegibles para la atención médica, no cubierta de otra manera.

El chequeo médico de Healthcheck incluye lo siguiente:

- Inmunizaciones (vacunas) apropiadas para la edad.
- Análisis de laboratorio de sangre y orina (incluidas las pruebas de nivel de plomo en sangre cuando corresponda según la edad).
- Examen preventivo dental y remisiones dentales, a partir del año de vida.
- Antecedentes de salud y desarrollo.
- Examen preventivo de audición.
- Examen físico
- Examen preventivo de la visión.

Para programar un examen de Healthcheck o para obtener más información, llame al Departamento de Servicios para Miembros de Molina al 1 (888) 999-2404, TTY/TDD: 711.

Para programar un traslado hacia o desde una cita para Healthcheck, llame al gerente de NEMT del DHS al 1 (866) 907-1493, o TTY/TDD: 711.

## Cómo elegir un proveedor de atención médica primaria (PCP)

Es importante que elija a un PCP para que administre todos sus servicios de atención médica. Puede elegir uno de la lista de doctores que aceptan nuevos pacientes, como se indica en el directorio de proveedores de Molina Medicaid. Los doctores de HMO son sensibles a las necesidades de muchas culturas. Visite **MyMolina.com** para elegir su PCP, o llame al Departamento de Servicios para Miembros de Molina al 1 (888) 999-2404, TTY/TDD: 711, para obtener ayuda.

Si necesita atención médica urgente, llame a su PCP en primer lugar. Su PCP lo ayudará si necesita consultar a otro doctor o especialista. Recuerde que debe obtener la aprobación de su doctor de atención médica primaria antes de consultar a otro doctor. Las mujeres pueden optar por un especialista en salud de la mujer, como un obstetra o un ginecólogo (obstetra ginecólogo), una enfermera partera o una partera autorizada, sin una remisión, además de elegir a su médico de atención primaria.

## Transiciones de atención

Si ha cambiado de ForwardHealth o una HMO de BadgerCare Plus a una nueva HMO de BadgerCare Plus, tiene derecho a lo siguiente:

- Continuar consultando a sus proveedores actuales y acceder a sus servicios actuales por hasta 90 días. Llame a su HMO al momento de la inscripción para informarle quién es su proveedor. Si este proveedor aún no se encuentra en la red HMO después de los

90 días, se le dará la opción de elegir proveedores participantes para tomar una nueva decisión.

- Recibir servicios que podrían implicar un riesgo de salud u hospitalización grave en caso de no recibirlos.

## Cómo obtener atención de especialidad y derivaciones

Si necesita una atención que su PCP no puede darle, él o ella lo derivará a un especialista que pueda hacerlo. Hable con su PCP para asegurarse de saber cómo funcionan las derivaciones. Si cree que un especialista no satisface sus necesidades, hable con su PCP. Su PCP puede ayudarlo si necesita ver a un especialista diferente. Antes de brindarle ciertos tratamientos y servicios, su PCP deberá solicitarle aprobación a Molina Healthcare. A esto se lo denomina “autorización previa”. Su PCP podrá decirle qué servicios requieren de esta aprobación.

Si en Molina Healthcare no contamos con un especialista en la red de proveedores de Molina Medicaid que pueda brindarle la atención que necesita, nosotros se la brindaremos a través de un especialista que no pertenezca a Molina Healthcare. La remisión de su PCP garantiza que se coordine su atención médica y que todos los proveedores conozcan sus objetivos y planes de atención médica.

Para los miembros que solicitan atención médica de un especialista que no pertenece a la red de proveedores de Molina Medicaid, su PCP o el especialista que esté consultando necesita solicitarle a Molina Healthcare la autorización previa de cuidado o servicios especializados por teléfono o fax.

Esta solicitud de autorización previa debe hacerse antes de que se realice cualquier tratamiento o prueba. Si Molina Healthcare rechaza una solicitud para cuidado especializado, le enviaremos una carta dentro de los tres (3) días del rechazo. Usted o su PCP pueden apelar la decisión. Si Molina lo deriva a un proveedor que no pertenezca a la red de proveedores de Molina Medicaid, usted no es responsable de ninguno de los costos. Molina Healthcare pagará por estos servicios.

### **Si debe consultar a un doctor que no es parte de Molina**

Si un proveedor de la red de proveedores de Molina Medicaid no puede brindarle los servicios cubiertos y necesarios, Molina Healthcare deberá cubrir los servicios necesarios a través de un proveedor que se encuentre fuera de la red. Su costo no puede ser superior de lo que sería si el proveedor fuese parte de la red de proveedores de Molina Medicaid. Esto se debe realizar de manera oportuna siempre que la red de proveedores de Molina Medicaid no pueda ofrecer ese servicio.

Si usted está fuera del área de servicios de Molina Healthcare y necesita atención médica que no es de emergencia, el proveedor deberá contactar primero a Molina Healthcare para recibir aprobación antes de brindar ningún servicio. Es importante que recuerde que debe recibir los servicios que Molina Healthcare cubre en los centros o de parte de proveedores que pertenezcan a la red de proveedores de Molina Medicaid.

### **Acceso a la atención que necesita**

#### **¿Qué es una emergencia?**

Una emergencia necesita ser atendida a la brevedad. No se requiere autorización previa para los servicios de emergencia.

Si necesita atención de emergencia, intente acudir a un proveedor de la red de proveedores de Molina Medicaid para obtener ayuda. Si su afección no puede esperar, diríjase al proveedor más cercano (hospital, doctor o clínica). Si la emergencia es grave y no puede llegar al proveedor más cercano, llame al 911 o a los servicios de emergencia del departamento de bomberos o de la policía locales.

Si debe acudir a un hospital o a un doctor que no se encuentra en la red de proveedores de Molina Medicaid, comuníquelo a Molina Healthcare lo sucedido tan pronto como pueda. Llame al Departamento de Servicios para Miembros de Molina al 1 (888) 999-2404, TTY/TDD: 711.

Recuerde que las salas de emergencias de los hospitales son solo para verdaderas emergencias.

A menos que tenga una verdadera emergencia, llame a su doctor o a la Línea de Consejos de Enfermeras de Molina las 24 horas al 1 (888) 275- 8750, (inglés); o al 1 (866) 648-3537, (español); TTY/TDD: 711. Su PCP o enfermera consejera puede hablar con usted acerca de su problema médico. Le indicaremos dónde puede recibir atención.

En la siguiente tabla se ofrece una referencia rápida para ayudarlo a saber dónde obtener servicios médicos

Tipo de atención necesaria	A dónde dirigirse y a quién llamar
<p>Las situaciones de emergencias pueden incluir, entre otras, las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aborto espontáneo/embarazo con sangrado vaginal</li> <li>• Convulsiones de larga duración o repetidas</li> <li>• Convulsiones</li> <li>• Sangrado grave, inusual o excesivo</li> <li>• Pérdida de la conciencia</li> <li>• Sobredosis</li> <li>• Envenenamiento</li> <li>• Quemaduras graves</li> <li>• Dolor en el pecho</li> <li>• Dificultad para respirar</li> <li>• Asfixia</li> <li>• Fracturas graves</li> <li>• Dolor intenso</li> <li>• Presunto ataque al corazón</li> <li>• Presunto accidente cerebrovascular</li> </ul>	<p>Llame al 911 si está disponible en su área o diríjase al servicio de emergencia más cercano. El sistema telefónico de emergencia local 911 está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.</p> <p>Centro de toxicología 1 (800) 222-1222</p>

### ¿Qué es la estabilización posterior?

Son los servicios que recibe luego de la atención médica en la sala de emergencias. Estos servicios mantienen estable su afección. No necesita una aprobación previa para estos servicios. Luego de su consulta en la sala de emergencias, debe comunicarse con su doctor lo antes posible. Su doctor lo ayudará a recibir el cuidado de seguimiento

que necesite. También puede llamar al Departamento de Servicios para Miembros de Molina para obtener ayuda.

### Atención médica urgente

El cuidado urgente es la atención médica que necesita antes de la consulta de rutina con un doctor, pero no es un servicio de atención médica de emergencia. El cuidado urgente está disponible durante las horas de consulta extendidas. No vaya a una sala de emergencias de un hospital para recibir cuidado urgente, a menos que su doctor le indique que sí lo haga.

Algunos ejemplos son los siguientes:

- Hematomas
- Quemaduras leves
- Cortes leves
- La mayoría de las fracturas
- La mayoría de las reacciones medicamentosas
- Sangrado no grave
- Esguinces

Debe recibir cuidado urgente de doctores de la red de proveedores de Molina Medicaid, a menos que obtenga la aprobación de Molina para consultar a un proveedor que no se encuentra en la red de proveedores de Molina Medicaid. No vaya a una sala de emergencias de un hospital para recibir cuidado urgente, a menos que primero reciba la autorización previa de Molina Healthcare. Si necesita cuidado urgente, comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros de Molina al 1 (888) 999-2404, TTY/TDD: 711.

## Cómo obtener atención médica cuando se encuentra lejos de casa

Si necesita atención médica, pero está demasiado lejos de casa como para acudir a su médico o clínica de atención primaria regular, siga estas reglas:

- Para verdaderas emergencias, vaya al hospital, clínica o doctor más cercanos. Llame al Departamento de Servicios para Miembros de Molina al 1 (888) 999-2404, TTY/TDD: 711, tan pronto como pueda para decirnos qué sucedió.
- A fin de acceder al cuidado urgente o la atención médica rutinaria, debe obtener la autorización previa de Molina para ir a otro doctor, clínica u hospital. Esto incluye a niños que están pasando tiempo lejos de casa con un padre o un pariente.
- Llame al Departamento de Servicios para Miembros de Molina al 1 (888) 999-2404, TTY/TDD: 711 a fin de obtener la aprobación para ir a otro doctor, clínica u hospital.

## Beneficios y suministros de farmacia

Los beneficios farmacéuticos y los suministros médicos desechables (suministrados por las farmacias) que se proporcionan a los miembros de Medicaid no son suministrados por Molina. Estos servicios son administrados por el estado a través del pago por cada servicio (Fee For Service, FFS). El estado es el que proporciona las recetas médicas y ciertos artículos de venta libre, no el plan de salud de Molina Healthcare.

Puede obtener una receta médica de un doctor, especialista o dentista de la red de proveedores de Molina Medicaid. Puede obtener recetas médicas cubiertas y ciertos artículos de venta libre en cualquier farmacia que acepte su tarjeta de identificación de ForwardHealth.

Es posible que existan copagos o límites para medicamentos cubiertos. Si no puede solventar sus copagos, aún puede obtener sus recetas médicas. Puede surtir su receta médica en cualquier farmacia que sea un proveedor de BadgerCare Plus y Medicaid SSI. Muestre su tarjeta de identificación de ForwardHealth a la farmacia cuando le surtan sus recetas médicas. Si tiene preguntas sobre las recetas médicas, llame al Departamento de Servicios para Miembros de Medicaid de Wisconsin al 1 (800) 362-3002.

## Servicios de salud mental o abuso de sustancias

Molina Healthcare ofrece servicios de salud mental y abuso de sustancias (drogas y alcohol) a todos los miembros. Si necesita estos servicios, comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros de Molina para solicitar información. Si necesita ayuda inmediata, llame a nuestra Línea de Consejos de Enfermeras al 1 (888) 275-8750, que está disponible las 24 horas, los siete días de la semana.

Todos los servicios proporcionados por Molina Healthcare son privados.

## Cómo acceder a los servicios hospitalarios

### Servicios hospitalarios para pacientes internados

Debe tener una autorización previa para obtener servicios hospitalarios, excepto en el caso de emergencias o servicios de atención médica urgente. Sin embargo, si usted es ingresado en el hospital por una emergencia o para recibir atención médica urgente fuera del área, su internación estará cubierta. Esto ocurre incluso si no tiene una autorización previa.

### Servicios médicos/quirúrgicos

Cubrimos los siguientes servicios para pacientes internados en el hospital o centro de rehabilitación de un proveedor participante, cuando los servicios son proporcionados general y habitualmente por hospitales generales de atención aguda o centros de rehabilitación dentro de nuestra área de servicio:

- Habitación y comidas, incluso una habitación privada si es médicamente necesario
- Atención especializada y unidades de cuidado intensivo
- Atención de enfermería general y especializada
- Quirófano y habitación de recuperación
- Servicios de médicos proveedores participantes, lo que incluye consultas y tratamiento por parte de especialistas
- Anestesia

- Medicamentos recetados de acuerdo con las pautas del Formulario de medicamentos (para medicamentos de alta que le recetan al salir del hospital, diríjase a “Medicamentos y fármacos recetados”)
- Materiales radioactivos utilizados para propósitos terapéuticos
- Equipo médico y suministros médicos duraderos
- Diagnóstico por imágenes, pruebas de laboratorio y procedimientos especiales, incluidos IRM, TC y TEP e imágenes por ultrasonido
- Mastectomías (extirpación del seno) y disecciones de ganglios linfáticos
- Hemoderivados, sangre y el almacenamiento de esta y su administración (incluidos los servicios y suministros de un banco de sangre)
- Fisioterapia, terapia ocupacional y del habla (incluso el tratamiento en un programa de rehabilitación multidisciplinario organizado)
- Terapia respiratoria
- Servicios sociales médicos y planificación del alta

### Cobertura de plan médico adicional

Si tiene un plan médico adicional además de Molina Healthcare, debe informar a su doctor o a otro proveedor. Su doctor u otro proveedor de atención médica deben facturar a su plan médico adicional antes de facturar a Molina Healthcare. Si su doctor no acepta su plan médico adicional, llame al especialista en inscripciones de HMO al 1 (800) 291-2002. El especialista en inscripciones de HMO puede indicarle cómo utilizar ambos planes de seguro.

## Servicios dentales

Molina y BadgerCare Plus proporcionan todos los servicios dentales cubiertos. Debe ir a un dentista que se encuentre en la red de proveedores de Molina Medicaid. Consulte el directorio de proveedores o llame al 1 (888) 999-2404, TTY/TDD: 711, para acceder a los nombres de nuestros dentistas.

Como miembro de Molina Healthcare, tiene derecho a una cita dental de rutina dentro de los 90 días. Para solicitar asistencia, llame al Departamento de Servicios para Miembros de Molina al 1 (888) 999-2404 TTY/TDD: 711.

Molina Healthcare proporciona servicios dentales cubiertos por BadgerCare Plus y Medicaid SSI en los siguientes condados: Milwaukee, Kenosha, Ozaukee, Racine, Washington y Waukesha.

Si vive fuera de estas zonas, los servicios dentales son un beneficio cubierto por BadgerCare Plus. Puede obtener servicios dentales cubiertos de un proveedor inscrito en Medicaid que acepte su tarjeta de identificación de ForwardHealth. Para encontrar un proveedor de Medicaid:

1. Visite [www.forwardhealth.wi.gov](http://www.forwardhealth.wi.gov).
2. Haga clic en el enlace o ícono Miembros en el medio de la sección de la página.
3. Desplácese hacia abajo y haga clic en la pestaña Recursos.
4. Haga clic en el enlace Buscar un proveedor.
5. En Programa, seleccione BadgerCare Plus.

También puede llamar al Departamento de Servicios para Miembros de ForwardHealth al 1 (800) 362-3002.

## Emergencias dentales

Si experimenta una emergencia dental, tiene derecho a obtener tratamiento dentro de las 24 horas posteriores a su solicitud. Una emergencia dental es una necesidad de servicios dentales inmediatos para tratar un dolor dental intenso, una inflamación, fiebre, una infección o lesiones en los dientes.

Si experimenta una emergencia dental y ya tiene un dentista:

- Llame al consultorio de su dentista.
- Informe al consultorio del dentista que usted o su hijo tienen una emergencia dental.
- Comunique al consultorio del dentista los síntomas que explican lo que le está sucediendo. Esto puede ser algo como un dolor dental intenso o un rostro hinchado.
- Llame a NEMT (transporte médico que no es de emergencia) al 1 (866) 907-1493, si necesita ayuda para trasladarse hacia o desde su cita dental.

Si actualmente no tiene un dentista que forme parte de la red de proveedores de Molina Medicaid:

- Llame a Molina Healthcare al 1 (888) 999-2404 para informarnos que usted o su hijo tienen una emergencia dental. Lo podemos ayudar a acceder a los servicios dentales.
- Si necesita ir al consultorio del dentista, llame a NEMT (transporte médico que no es de emergencia) al 1 (866) 907-1493.

Tiene derecho a recibir tratamiento para la emergencia dental dentro de las 24 horas posteriores a la recepción de su solicitud.

### **Servicios quiroprácticos**

Los servicios quiroprácticos son un beneficio cubierto por BadgerCare Plus y Medicaid SSI. Puede obtener servicios quiroprácticos cubiertos de un proveedor inscrito en Medicaid que aceptará su tarjeta de identificación de ForwardHealth. Para encontrar un proveedor de Medicaid:

1. Visite [www.forwardhealth.wi.gov](http://www.forwardhealth.wi.gov).
2. Haga clic en el enlace o ícono Miembros en el medio de la sección de la página.
3. Desplácese hacia abajo y haga clic en la pestaña Recursos.
4. Haga clic en el enlace Buscar un proveedor.
5. En Programa, seleccione BadgerCare Plus.

O llame al Departamento de Servicios para Miembros de ForwardHealth al 1 (800) 362-3002.

### **Servicios de tratamiento para el autismo**

Los servicios de tratamiento conductual son un beneficio cubierto por BadgerCare Plus. Puede obtener servicios de tratamiento para el autismo cubiertos de parte de un proveedor inscrito en Medicaid que aceptará su tarjeta de identificación de ForwardHealth. Para encontrar un proveedor de Medicaid:

1. Visite [www.forwardhealth.wi.gov](http://www.forwardhealth.wi.gov).
2. Haga clic en el enlace o ícono Miembros en el medio de la sección de la página

3. Desplácese hacia abajo y haga clic en la pestaña Recursos
4. Haga clic en el enlace Buscar un proveedor
5. En Programa, seleccione BadgerCare Plus

O llame al Departamento de Servicios para Miembros de ForwardHealth al 1 (800) 362-3002.

### **Servicios de transporte**

El transporte médico que no sea de emergencia está disponible a través del gerente de NEMT del Departamento de Servicios de Salud. El gerente de NEMT programa y paga los traslados para los servicios cubiertos destinados a los miembros que no tienen otra forma de transporte. El transporte médico que no sea de emergencia puede incluir traslados con:

- Transporte público, como un autobús urbano
- Ambulancias que no sean de emergencia
- Vehículos médicos especializados
- Otros tipos de vehículos, según las necesidades médicas y de transporte de un miembro.

Además, si usa su propio vehículo privado para realizar traslados hacia y desde sus citas de atención médica cubiertas, puede ser elegible para el reembolso de millaje. Se cubre el transporte en vehículo médico especial (special medical vehicle, SMV) para las personas en sillas de ruedas. Si se requiere que otra persona vaya y ayude al miembro durante el traslado, es posible que se cubran los costos de esa persona. Llame al 1 (866) 907-1493 si necesita este servicio.

Debe programar sus traslados de rutina al menos dos días laborables antes de su cita. Para programar un traslado de rutina, llame al gerente de NEMT al 1 (866) 907-1493, TTY/TDD: 711, entre las 7:00 a. m. y las 6:00 p. m., de lunes a viernes.

También puede programar traslados para citas urgentes. Se proporcionará un traslado para una cita urgente en tres horas o menos.

Si tiene citas programadas regularmente tres o más veces a la semana, hable con su doctor. Su doctor puede trabajar con el proveedor de transporte para programar sus viajes recurrentes.

## **Ambulancia**

Molina Healthcare cubre los servicios de ambulancia para la atención médica de emergencia. También podemos cubrir este servicio en otros momentos, pero usted debe tener autorización previa para todos los traslados en ambulancia que no sean de emergencia. Llame al Departamento de Servicios para Miembros de Molina para obtener la autorización previa. Fuera del horario de atención, llame a la Línea de Consejos de Enfermeras de Molina las 24 horas del día al 1 (888) 275-8750. Siempre llame al 911 en caso de emergencia.

## **Evaluación de cuidados/Evaluación de necesidades de salud (solo atención médica administrada de SSI)**

Como miembro de Molina Healthcare, es posible que se le pida que hable con un miembro capacitado del personal de Molina acerca de sus necesidades de salud. Esto ocurrirá dentro de los 60 días de su inscripción en Molina Healthcare. Durante la llamada, se analizarán sus antecedentes médicos y la atención que necesitará. Es importante que el personal de Molina hable con usted para que pueda obtener la atención médica y los servicios que necesita. Si tiene alguna pregunta o desea comunicarse directamente con Molina Healthcare, llame al Departamento de Servicios para Miembros de Molina al 1 (888) 999-2404, TTY/TDD: 711.

## **Servicios de planificación familiar**

Proporcionamos servicios privados de planificación familiar a todos los miembros, incluidos menores. Si no desea hablar con su médico de atención primaria acerca de la planificación familiar, llame al Departamento de Servicios para Miembros de Molina al 1 (888) 999-2404, TTY/TDD: 711. Lo ayudaremos a elegir doctor de planificación familiar de Molina que no sea su doctor de atención primaria.

Le sugerimos obtener servicios de planificación familiar de un doctor de la red de proveedores de Molina Medicaid para que podamos coordinar mejor toda su atención médica. Sin embargo, también puede acudir a cualquier clínica de planificación familiar que acepte su tarjeta de identificación de ForwardHealth, incluso si la clínica no se encuentra en la red de proveedores de Molina Medicaid.

## Cuidados durante el embarazo y el parto

Si queda embarazada, informe de inmediato a Molina Healthcare y a su Agencia de Mantenimiento de Ingresos del condado (Income Maintenance, IM). En Molina Healthcare queremos que reciba el tratamiento que necesita. **No tiene copagos cuando está embarazada.**

Debe tener a su bebé en un hospital que se encuentre en la red de proveedores de Molina Medicaid. Hable con su doctor dentro de la red de Molina Medicaid para saber a qué hospital debe acudir cuando nazca su bebé. No salga del área para tener a su bebé a menos que cuente con una autorización previa de Molina. Su doctor dentro de la red de Molina Medicaid conoce sus antecedentes médicos y es el mejor doctor para ayudarla.

Además, consulte con su doctor si planea viajar durante el último mes de embarazo. Queremos que tenga un parto sano y una buena experiencia, por lo que puede que no sea un buen momento para viajar.

## Proceso de aprobación

La mayoría de los servicios cubiertos están disponibles para usted sin autorización previa. Sin embargo, algunos servicios requieren una autorización previa. La autorización previa es una solicitud de servicio de su doctor. El personal médico de Molina Healthcare y su doctor revisan la necesidad médica de su atención antes de brindar los servicios. De este modo, pueden asegurarse de que es lo indicado para su afección específica.

Para obtener una lista de los servicios cubiertos que requieren autorización previa o no, llame al Departamento de Servicios para Miembros de Molina al 1 (888) 999-2404, TTY/TDD: 711.

## Copagos

Según BadgerCare Plus and Medicaid SSI, Molina y sus proveedores y subcontratistas pueden facturarle tarifas de servicio bajas, denominadas copagos. Los siguientes miembros de Medicaid no tienen responsabilidades de copago:

- Residentes de residencias para ancianos
- Embarazadas
- Miembros menores de 19 años que son miembros de una tribu reconocida federalmente
- Miembros menores de 19 años con ingresos iguales o por debajo del 100 % del nivel federal de pobreza

Revise la siguiente tabla para obtener más información acerca de posibles copagos.

Hoja de copagos de Molina Healthcare		
	BadgerCare Plus	Medicaid SSI
Suministros médicos desechables (Disposable Medical Supplies, DMS)	Sin copago para los suministros cubiertos por HMO. Algunos artículos de DMS no están cubiertos por las HMO, por lo que se pueden aplicar copagos a ciertas personas o a ciertos servicios si se pagan en virtud del FFS.	Sin copago para los suministros cubiertos por HMO. Algunos artículos de DMS no están cubiertos por las HMO, por lo que se pueden aplicar copagos a ciertas personas o a ciertos servicios si se pagan en virtud del FFS.
Protésicos/Ortóticos/Equipo médico duradero (urable Medical Equipment, DME)	Sin copago	Sin copago
Servicios de atención médica domiciliaria	Sin copago	Sin copago

Hoja de copagos de Molina Healthcare		
	BadgerCare Plus	Medicaid SSI
Servicios de asistente de cuidado personal (Personal Care Worker, PCW)	Sin copago	Sin copago
Servicios de hospicio	Sin copago	Sin copago
Terapia IV en domicilio	Sin copago	Sin copago
Medicamentos recetados en farmacia	Es posible que existan copagos o límites para medicamentos cubiertos. Si no puede solventar sus copagos, aún puede obtener sus recetas médicas.	Es posible que existan copagos o límites para medicamentos cubiertos. Si no puede solventar sus copagos, aún puede obtener sus recetas médicas.
Servicios prenatales, incluida la PNCC	Sin copago	Sin copago
Servicio de enfermería privado	Sin copago	Sin copago

<b>Hoja de copagos de Molina Healthcare</b>		
	<b>BadgerCare Plus</b>	<b>Medicaid SSI</b>
Servicios de terapias PT, OT, y ST: factura del centro de parte de la agencia de atención médica a domicilio	Sin copago	Sin copago
Servicios de terapias PT, OT, y ST: factura del centro de parte del hospital ambulatorio	Sin copago	Sin copago
Servicios de terapias PT, OT, y ST: factura profesional	Sin copago	Sin copago
Rehabilitación de pacientes internados o ambulatorios	Sin copago	Sin copago
Terapia respiratoria	Sin copago	Sin copago

<b>Hoja de copagos de Molina Healthcare</b>		
	<b>BadgerCare Plus</b>	<b>Medicaid SSI</b>
Centro de enfermería especializada (Skilled Nursing Facility, SNF)	Sin copago	Sin copago
Servicios de atención médica urgente	Sin copago	Sin copago
Servicios dentales	Sin copago. La atención dental solo está cubierta a través de Molina Healthcare en los condados de Milwaukee, Kenosha, Ozaukee, Racine, Washington y Waukesha.	Sin copago. La atención dental solo está cubierta a través de Molina Healthcare en los condados de Milwaukee, Kenosha, Ozaukee, Racine, Washington y Waukesha.
Servicios AODA de salud mental	Sin copago	Sin copago
Consulta de rutina de la visión y material óptico	Sin copago	Sin copago

## Servicios no cubiertos

Molina Healthcare no pagará los servicios o suministros recibidos sin seguir las indicaciones de este manual. Entre los ejemplos de servicios no cubiertos se incluyen los siguientes:

- Acupuntura
- Cirugía plástica o cosmética que no sea médicamente necesaria
- Madre sustituta

Esta no es una lista completa de los servicios que no están cubiertos por BadgerCare Plus o Medicaid SSI. Para ver una lista completa de los servicios no cubiertos, puede consultar el Manual de inscripción y beneficios estatal en <http://www.dhs.wisconsin.gov/publications/p0/p00079.pdf>.

Si tiene alguna pregunta sobre si un servicio tiene cobertura, llame al Departamento de Servicios para Miembros al 1 (888) 999-2404, TTY/TDD: 711.

## Cómo obtener una segunda opinión médica

Si no está de acuerdo con el plan de atención médica que su proveedor tiene para usted, tiene derecho a una segunda opinión. Esto quiere decir que puede hablar con otro proveedor o con un proveedor fuera de la red. Este servicio es sin costo alguno para usted si consulta a un proveedor de la red de proveedores de Molina Medicaid o recibe una autorización previa de Molina. Para consultar a un proveedor fuera de la red, hable con su doctor o llame al Departamento de Servicios para Miembros de Molina al 1 (888) 999-2404, TTY/TDD: 711, para obtener más información.

## ¿Cómo paga Molina a los proveedores por su atención médica?

Molina Healthcare tiene contratos con los proveedores de muchas maneras. Algunos proveedores de la red de Molina Medicaid reciben su pago conforme a los servicios prestados. Esto significa que se les paga cada vez que lo atienden y por cada procedimiento que realizan. A otros proveedores se les paga un importe fijo por cada mes que se le asigna un miembro a su cuidado, ya sea que atiendan al miembro o no.

A algunos proveedores se les pueden ofrecer recompensas por brindar una excelente atención médica preventiva y por controlar el uso de los servicios hospitalarios. Molina Healthcare no recompensa a los proveedores o empleados que deniegan servicios o cobertura médica. Molina Healthcare tampoco otorga beneficios adicionales a los proveedores para que brinden menos atención médica. Para conocer más sobre cómo se les paga a los proveedores, llame al Departamento de Servicios para Miembros de Molina.

## Cuándo se le pueden facturar servicios cubiertos y no cubiertos

Con BadgerCare Plus, Medicaid SSI, Children's come First y Wraparound Milwaukee, no tiene que pagar por servicios cubiertos que no sean los copagos necesarios. El monto de su copago no puede ser mayor de lo que hubiera sido el pago por cada servicio.

## Su Póliza

Para ayudarlo a asegurarse de que no se le facturen servicios, debe consultar a un proveedor de la red de proveedores de Molina Medicaid. La única excepción es en caso de emergencias. Si está dispuesto a aceptar la responsabilidad financiera y realizar un plan de pago por escrito con su proveedor, puede solicitar servicios no cubiertos. Los proveedores pueden facturarle hasta los cargos usuales y habituales por los servicios no cubiertos.

Si recibe una factura por un servicio que no aceptó, llame al Departamento de Servicios para Miembros de Molina al 1 (888) 999-2404, TTY/TDD: 711.

### **Servicios médicos recibidos fuera de Wisconsin**

Si viaja fuera de Wisconsin y necesita atención de emergencia, proveedores de atención médica en la zona donde viaja pueden tratarlo y enviarle la factura a Molina Healthcare. Es posible que sea responsable de parte de la factura de servicios de emergencia proporcionados fuera de Wisconsin.

Molina Healthcare no cubre ningún servicio (incluidos servicios de emergencia) que se preste fuera de los Estados Unidos, Canadá y México. Si necesita servicios de emergencia en Canadá o México, Molina Healthcare cubrirá el servicio solo si el banco del doctor o del hospital se encuentra en los Estados Unidos.

Otros servicios pueden estar cubiertos con la aprobación de Molina, si el proveedor tiene un banco estadounidense. Llame a Molina Healthcare si recibe servicios de emergencia fuera de los Estados Unidos.

Si recibe una factura de servicios, comuníquese de inmediato con el Departamento de Servicios para Miembros de Molina al 1 (888) 999-2404, TTY/TTD: 711.

### **Conocer lo nuevo**

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

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

### **Elegibilidad e inscripción**

#### **Si se muda**

Si está pensando en mudarse, comuníquese con su Agencia de Mantenimiento de Ingresos (IM) actual. Si se muda a otro condado, también debe comunicarse con la agencia de IM de su nuevo condado para actualizar su elegibilidad para BadgerCare Plus o Medicaid SSI.

Si se encuentra fuera del área de servicio de Molina Healthcare, llame al especialista en inscripciones de HMO al 1 (800) 291-2002. El especialista en inscripciones de HMO lo ayudará a elegir una nueva HMO que brinde servicios en su nueva área.

### **Exenciones de HMO**

Generalmente, debe inscribirse en una HMO para obtener beneficios de atención médica a través de BadgerCare Plus y Medicaid SSI. Una exención de HMO significa que no está obligado a unirse a una HMO para obtener sus beneficios de atención médica. La mayoría de las exenciones se otorgan solo por un breve periodo, principalmente para permitirle completar un curso de tratamiento antes de inscribirse en una HMO. Si cree que necesita una exención de la inscripción de HMO, llame al especialista en inscripciones de HMO al 1 (800) 291-2002 para obtener más información.

### **Cómo presentar una queja o una apelación**

#### **Quejas**

Una queja es cualquier reclamo sobre Molina o un proveedor de atención médica que no está relacionada con una denegación, limitación, reducción o retraso en sus beneficios. Los temas de los reclamos incluyen aspectos como la calidad de los servicios que se le prestaron, el trato descortés de un proveedor o un empleado y que no se hayan respetado sus derechos como miembro.

Molina desea saber si usted alguna vez ha tenido una queja sobre la atención recibida en Molina Healthcare of Wisconsin. Llame al defensor de miembros de Molina al 1 (800) 999-2404, TTY/TDD: 711, y solicite su defensor, o escríbanos a la siguiente dirección si tiene una queja:

Molina Healthcare of Wisconsin  
PO Box 242480  
Milwaukee, WI 53224-9931

Si desea hablar con una persona ajena a Molina Healthcare of Wisconsin acerca del problema, llame al especialista en inscripciones de HMO al 1 (800) 291-2002. Es posible que el especialista en inscripciones de HMO pueda ayudarlo a resolver el problema o a escribir una queja formal a Molina Healthcare of Wisconsin o a los programas BadgerCare Plus o Medicaid SSI.

Si está inscrito en un programa de Medicaid SSI, también puede llamar al defensor externo de SSI al 1 (800) 928-8778 para obtener ayuda con las quejas.

La dirección para presentar una queja por los programas BadgerCare Plus y Medicaid SSI es la siguiente:

BadgerCare Plus and Medicaid SSI  
Managed Care Ombuds  
PO Box 6470  
Madison, WI 53716-0470  
Número de teléfono: 1 (800) 760-0001

## Su Póliza

Puede presentar una queja en cualquier momento. No se lo tratará de manera diferente a otros miembros porque presenta una queja. Sus beneficios de atención médica no se verán afectados.

### Apelaciones

Tiene derecho a apelar si cree que sus beneficios fueron denegados, limitados, reducidos, retrasados o detenidos de forma errónea por parte de Molina Healthcare of Wisconsin. Su representante autorizado o su proveedor pueden solicitar una apelación en su nombre, en caso de que les haya dado su consentimiento para hacerlo. Cuando solicita una apelación, primero debe dirigir la apelación a Molina Healthcare of Wisconsin. La solicitud de apelación debe presentarse en un plazo de 60 días desde la recepción de la notificación de denegación, limitación, reducción, retraso o detención de los servicios.

Si necesita ayuda para escribir una solicitud de apelación, llame al defensor de Molina Healthcare of Wisconsin al 1 (888) 999-2404, TTY/TDD: 711 y solicite hablar con su defensor de miembros de Wisconsin, los mediadores de BadgerCare Plus y Medicaid SSI al 1 (800) 760-0001 o el especialista en inscripciones de HMO al 1 (800) 291-2002.

Si está inscrito en un programa de Medicaid SSI, también puede llamar al defensor externo de SSI al 1 (800) 928-8778 para obtener ayuda con su apelación.

### Sus derechos en el siguiente nivel de apelación

Si no está de acuerdo con la decisión de Molina Healthcare of Wisconsin sobre su apelación, puede solicitar una audiencia imparcial con la División de Apelaciones y Audiencias de Wisconsin.

La solicitud de una audiencia imparcial debe presentarse en un plazo de no más de 90 días posteriores a la decisión de Molina Healthcare of Wisconsin sobre su apelación.

Si desea una audiencia imparcial, envíe una solicitud por escrito a la siguiente dirección:

Department of Administration  
Division of Hearings and Appeals  
PO Box 7875  
Madison, WI 53707-7875

La audiencia se llevará a cabo con un juez de derecho administrativo en el condado donde usted vive. Tiene derecho a ser representado en la audiencia y puede traer a un amigo para que lo apoye. Si necesita preparativos especiales por discapacidad o de traducción, llame al 1 (608) 266-3096 (voz) o 1 (608) 264-9853 (para personas con impedimentos auditivos).

Si necesita ayuda para escribir una solicitud de audiencia imparcial, llame a los mediadores de BadgerCare Plus y Medicaid SSI al 1 (800) 760-0001, o al especialista en inscripciones de HMO al 1 (800) 291-2002. Si está inscrito en un programa de Medicaid SSI, también puede llamar al defensor externo de SSI al 1 (800) 928-8778 para obtener ayuda.

No recibirá un trato diferente al de otros miembros por presentar una solicitud de audiencia imparcial. Sus beneficios de atención médica no se verán afectados.

Usted puede solicitar la continuación de los servicios en disputa mientras se llevan a cabo los procesos de apelación de Molina Healthcare of Wisconsin y de audiencia imparcial estatal. La solicitud de continuación de los servicios debe realizarse dentro de los 10 días posteriores a la recepción de la notificación de denegación o cambio de servicios, o antes de la fecha de vigencia de la denegación o del cambio de beneficios. Es posible que deba pagar por el servicio si la decisión de la audiencia no es favorable para usted.

### **Cómo llenar una directiva anticipada, un testamento vital o un poder notarial para la atención médica**

Usted tiene derecho a hacer elecciones acerca de su atención médica. Usted tiene el derecho de aceptar o negarse a recibir tratamiento médico o quirúrgico. Tiene derecho a planificar y dirigir los tipos de atención médica que pueda tener en el futuro si no logra expresar sus deseos.

Puede informar a su médico acerca de sus deseos si llena una directiva anticipada, un testamento vital o un poder notarial para la atención médica. Para obtener más información, póngase en contacto con su doctor.

Tiene derecho a presentar una queja ante la División de Aseguramiento de Calidad del DHS si no se siguen sus deseos de directivas anticipadas, testamento vital o poder notarial. Puede solicitar ayuda para presentar una queja.

### **¿Cuál es la diferencia entre un poder notarial duradero para la atención médica y un testamento vital?**

En su testamento vital se explicará, por escrito, el tipo de atención médica que desearía si no pudiera hacer conocer sus deseos. Su poder notarial duradero le permite elegir a alguien que lleve a cabo sus deseos de atención médica cuando usted no pueda actuar por sí mismo.

### **Si tengo un poder notarial duradero para la atención médica, ¿necesito un testamento vital también?**

Tal vez desee contar con ambos. Cada uno aborda diferentes partes de su atención médica. Un testamento vital dará a conocer sus deseos directamente a sus proveedores, pero solo establece sus deseos sobre el uso de métodos de soporte vital.

Un poder notarial duradero para la atención médica le permite elegir a alguien que lleve a cabo sus deseos con respecto a toda su atención médica cuando usted no pueda actuar por sí mismo. Un poder notarial duradero para la atención médica no reemplaza a un testamento vital.

### **¿Puedo cambiar mi directiva anticipada?**

Sí, puede cambiar su directiva anticipada siempre que lo desee. Es una buena idea revisar periódicamente sus directivas anticipadas. Asegúrese de que sigan transmitiendo lo que usted quiere y que cubran todas las áreas.

## **Derecho a la historia clínica**

Tiene derecho a solicitar copias de su historia clínica a sus proveedores. Molina puede ayudarlo a obtener las copias de estos registros. Llame al Departamento de Servicios para Miembros de Molina al 1 (888) 999-2404, TTY/TDD: 711, para obtener ayuda. Nota: Es posible que deba pagar para obtener una copia de su historia clínica. Puede corregir la información inexacta en su historia clínica si su doctor acepta la corrección.

## **Objeciones morales o religiosas de la HMO**

La HMO informará a los miembros acerca de los beneficios cubiertos de Medicaid que no estén disponibles a través de la HMO debido a una objeción por motivos morales o religiosos. Molina informará a los miembros sobre cómo acceder a esos servicios a través del estado.

## **Derecho a cambiar de HMO**

Tiene derecho a cambiar su HMO en los primeros 90 días de cobertura. Después de ese periodo, debe permanecer en Molina durante nueve meses adicionales.

## **Cómo obtener ayuda cuando tiene preguntas o problemas**

### **Defensor de miembros**

Molina Healthcare tiene un defensor de miembros para ayudarlo a obtener la atención médica que necesita. Si tiene alguna pregunta acerca de cómo obtener atención médica y resolver cualquier problema que tenga con la atención médica de Molina, debe ponerse en contacto

con su defensor de miembros. Puede comunicarse con su defensor de miembros al 1 (888) 999-2404, TTY/TDD: 711.

### **Defensor externo (solo para Medicaid SSI)**

Si tiene problemas para obtener servicios de atención médica mientras está inscrito en Molina Healthcare para Medicaid SSI, llame al defensor externo de SSI al 1 (800) 708-3034.

### **Especialista en inscripciones**

Para obtener información acerca de qué se trata la atención médica administrada y otros servicios de asesoramiento para su elección de atención médica administrada, puede llamar al especialista en inscripciones de HMO del estado al 1 (800) 291-2002.

### **Programa de mediación de HMO del estado de Wisconsin**

El estado ha designado mediadores (personas que proporcionan asistencia neutral, confidencial e informal) que pueden ayudarlo con cualquier pregunta o problema que pueda tener como miembro de Molina. Los mediadores pueden indicarle cómo obtener la atención médica que necesita de Molina. Los mediadores también pueden ayudarlo a resolver problemas o quejas que pueda tener sobre el programa HMO o Molina. Llame al 1 (800) 760-0001 para hablar con un mediador.

## Conozca sus derechos

### Sus derechos civiles

Molina Healthcare ofrece servicios cubiertos a todos los miembros elegibles independientemente de lo siguiente:

- Edad
- Color
- Discapacidad
- Origen nacional
- Raza
- Sexo

Todos los servicios cubiertos médicamente necesarios están disponibles y se proporcionarán de la misma manera a todos los miembros. Todas las personas u organizaciones relacionadas con Molina Healthcare que envíen o recomienden miembros para los servicios lo harán de la misma manera para todos los miembros.

### Conozca el plan de incentivos para médicos

No dude en consultarnos sobre si tenemos acuerdos especiales con nuestros médicos que puedan afectar las remisiones y otros servicios que podría necesitar. Para obtener esta información, llame al Departamento de Servicios para Miembros al 1 (888) 999-2404, TTY/TDD: 711, y solicite información sobre los acuerdos de pago de nuestros médicos.

### Conozca las credenciales de los proveedores

Tiene derecho a obtener información acerca de nuestros proveedores que incluye la educación del proveedor, la certificación del Consejo Médico y la renovación de la certificación. Para obtener esta información, llame al Departamento de Servicios para Miembros al 1 (888) 999-2404, TTY/TDD: 711.

## Sus derechos como miembro cuando se inscribe en Molina Healthcare

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

- Obtener información sobre Molina Healthcare, nuestros servicios y nuestros proveedores contratados para prestar servicios.
- Ser tratado con respeto y dignidad.
- Proteger su privacidad.
- Tomar decisiones acerca de su atención médica. Usted puede rechazar un tratamiento.
- Solicitar y recibir una copia de su historia clínica o solicitar una modificación o corrección en esta.
- Analizar abiertamente sus opciones de tratamiento de manera que las entienda, sin importar cuál sea el costo o la cobertura del beneficio.
- Presentar quejas o apelaciones sobre Molina Healthcare o la atención que recibió.
- Recibir los derechos y responsabilidades de los miembros al menos una vez al año.
- Puede cambiar de HMO sin causa durante los primeros 90 días de inscripción en Molina Healthcare.
- Sugerir cambios en esta política.

- Tiene derecho a cambiar de HMO, sin causa, si el estado impone sanciones o administración temporal a Molina Healthcare.
- Tiene derecho a recibir información de Molina Healthcare sobre cualquier cambio significativo en Molina Healthcare al menos 30 días antes de la fecha de entrada en vigencia del cambio.
- Tiene derecho a un intérprete por teléfono durante cualquier servicio cubierto con BadgerCare Plus o Medicaid SSI.
- No sufrir ninguna forma de restricción o reclusión usada a modo de fuerza, control, conveniencia o represalia
- Obtener información acerca de sus opciones de tratamiento, incluido el derecho a recibir una segunda opinión.
- Obtener la información proporcionada en el manual del miembro en otro idioma u otro formato.
- Recibir servicios de atención médica según lo estipulado en las leyes federales y estatales. Todos los servicios cubiertos deben estar disponibles y ser accesibles para usted. Cuando sean médicamente apropiados, los servicios deben estar disponibles las 24 horas del día, los siete (7) días de la semana.
- Usted tiene el derecho de ejercer sus derechos sin un trato desfavorable de Molina y sus proveedores de la red.
- Sugerir recomendaciones acerca de la política de derechos y responsabilidades de los miembros de Molina.

## **Tiene derecho a cancelar la inscripción en Molina si:**

- Se muda fuera del área de servicio de Molina.
- Molina no cubre, por objeciones morales o religiosas, un servicio que desee.
- Necesita que un servicio relacionado se preste al mismo tiempo, no todos los servicios relacionados están disponibles dentro de la red de proveedores, y su PCP u otro proveedor determina que recibir los servicios por separado podría ponerlo en riesgo innecesario.
- Otras razones, como mala calidad de la atención, falta de acceso a los servicios cubiertos por el contrato o falta de acceso a los proveedores que tienen experiencia en atender sus necesidades de atención médica.

## **Usted, además, tiene las siguientes obligaciones:**

- Proporcionar, de ser posible, toda la información que Molina Healthcare y los proveedores necesiten para cuidar de usted.
- Conocer sus problemas de salud y tomar parte al discutir sobre las metas del tratamiento tanto como sea posible.
- Seguir el plan de atención y las instrucciones para el cuidado que acordó con su proveedor.
- Asistir a las citas médicas y llegar a tiempo. Si va a llegar tarde o no puede asistir a su cita, llame a su proveedor.

## Fraude, derroche y abuso

Si sospecha de fraude o abuso del programa Medicaid, puede informarlo. Ingrese a [www.reportfraud.wisconsin.gov](http://www.reportfraud.wisconsin.gov).

El Plan de Fraude, Despilfarro y Abuso de Molina Healthcare beneficia a Molina, sus empleados, miembros, proveedores, pagadores y reguladores al aumentar la eficacia, reducir el despilfarro y mejorar la calidad de los servicios. Molina Healthcare se toma en serio la prevención, detección e investigación de fraude, despilfarro y abuso, y cumple con las leyes estatales y federales.

Molina Healthcare investiga todos los casos de sospecha de fraude, despilfarro y abuso y los informa a la brevedad a los organismos gubernamentales, de ser apropiado. Molina Healthcare toma medidas disciplinarias adecuadas, incluido el cese del empleo, el cese del estado de proveedor y la terminación de la membresía, entre otros.

Puede informar un fraude, derroche y abuso potencial sin darnos su nombre.

Para informar una sospecha de fraude a Medicaid, póngase en contacto con Molina Healthcare AlertLine al número de teléfono gratuito: 1 (866) 606-3889

O

Complete el informe en línea en:  
[www.molinahealthcare.alertline.com](http://www.molinahealthcare.alertline.com)

O

Unidad de Fraude en la Asistencia Pública del Departamento de Servicios de Salud  
Attention: DHS Fraud Prevention Investigation  
PO Box 309  
Madison, WI 53701-0309  
Teléfono: 1 (877) 865-3432, Fax: 1 (608) 261-7792

### Definiciones:

“**Abuso**” se refiere a las prácticas del proveedor que no son coherentes con las prácticas fiscales, comerciales o médicas correctas y generan un costo innecesario al programa Medicaid o un reembolso por servicios que no son médicamente necesarios o que no cumplen con los estándares reconocidos de profesionalismo para la atención médica. También incluyen prácticas en el receptor que generan un costo innecesario al programa Medicaid. (42 CFR §455.2)

“**Fraude**” es el engaño o la tergiversación intencional que realiza una persona a sabiendas de que el engaño podría generar un beneficio no autorizado para esa o alguna otra persona. Incluye cualquier acto que constituya un fraude según la legislación federal o estatal. (42 CFR § 455.2)

“**Despilfarro**” es el gasto de atención médica que se puede eliminar sin reducir la calidad de la atención. El despilfarro de calidad incluye sobreutilización, infrautilización y uso ineficaz. El despilfarro por ineficiencia incluye la

## Su Póliza

redundancia, demoras y complejidad innecesaria de procesos.

Por ejemplo: intento de obtener reembolso por artículos o servicios donde no hubo intención de engaño o declaración falsa pero el resultado de los métodos de facturación equivocados o ineficientes (p. ej., codificación) provoca costos innecesarios para el programa Medicaid/Medicare.

A continuación, encontrará algunas maneras de detener un fraude:

- No le entregue su tarjeta de identificación de Molina Healthcare, su tarjeta de identificación de Molina o el número de identificación a ninguna persona que no sea un proveedor de atención médica, una clínica u hospital y solo cuando recibe atención médica.
- Nunca le preste a nadie su tarjeta de identificación de Molina Healthcare.
- Jamás firme un formulario de seguro en blanco.
- Tenga cuidado al entregar su número de seguridad social.

## Privacidad de los miembros

Su privacidad es importante para nosotros. Respetamos y protegemos su privacidad. Molina usa y comparte su información para brindarle a usted beneficios de salud. Molina desea mantenerlo informado sobre cómo se usa y se comparte su información.

### ¿Por qué Molina utiliza o comparte su Información Médica Protegida (Protected Health Information, 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 compartir la PHI conforme a lo requerido o permitido por la ley.

Este es solo un resumen. Nuestra Notificación de las Normas de Privacidad contiene más información acerca de cómo utilizamos y compartimos la PHI de nuestros miembros. Podrá encontrar nuestra Notificación de las normas de privacidad en nuestra página web: [MolinaHealthcare.com](http://MolinaHealthcare.com).

## Definiciones

**Apelación:** solicitud formal para que Molina Healthcare revise su decisión o acción.

**Autorización:** aprobación de un servicio.

**Servicios cubiertos:** servicios y suministros que Molina Healthcare cubre.

**Afección médica de emergencia:** problema médico que usted considera que tiene la gravedad suficiente para ser tratado al instante por un proveedor.

**Servicios de emergencia:** servicios que un proveedor calificado brinda para evaluar, tratar o estabilizar una afección médica de emergencia.

**Queja:** una queja sobre Molina Healthcare o un proveedor de atención médica.

**Miembro:** persona que es elegible para Medicaid y que se ha inscrito en el plan de Molina Healthcare.

**Atención médica preventiva:** atención médica destinada a hallar y tratar problemas de salud y a evitar enfermedades.

**Proveedor de atención médica primaria (PCP):** proveedor contratado por Molina Healthcare que usted ha elegido para que sea su proveedor personal. Su PCP lo ayudará con la mayoría de sus necesidades médicas.

**Autorización previa:** proceso que le corresponde a cualquier servicio que necesita aprobación de Molina Healthcare antes de que se brinde.

**Directorio de proveedores:** un listado de proveedores contratados por Molina Healthcare.

**Derivación:** solicitud de un PCP para que su paciente vea a otro proveedor de atención médica.

**Área de servicios:** zona geográfica en la que Molina Healthcare brinda servicios.

**Especialista:** proveedor que se concentra en una atención médica en particular.

Esta página se dejó en blanco intencionalmente.

46 | 1 (888) 999-2404, TTY/TDD: 711



Su Póliza

48 | 1 (888) 999-2404, TTY/TDD: 711





PO Box 242480  
Milwaukee, WI 53224-9931



13927403WI0319  
23102HBMDWIES  
200511