Guía para obtener atención médica de calidad

2025

Índice

Su guía para obtener atención médica de calidad 2

Sus contactos de atención médica 2

Visite nuestro sitio web 4

Portal para miembros 4

Directorio de proveedores en línea 6

Plan y Programa de Mejora de la Calidad de Molina 6

Pautas para mantenerse saludable 7

Ayuda adicional para problemas de salud crónicos 8

Salud de la población 8

Evaluación de riesgos para la salud y herramientas de autogestión 9

Programa de Seguridad del Paciente 10

Cómo trabajamos con los proveedores para tomar decisiones sobre su atención 10

Buscamos novedades 11

Servicios de asistencia lingüística y de comunicación 11

Servicios de salud del comportamiento 11

Servicios de emergencia de salud del comportamiento 12

Servicios fuera de la red 12

Horario de atención para los servicios 12

¿Qué hacer cuando necesite atención fuera del horario laboral o atención de emergencia? 12

Cómo protegemos su privacidad 13

Sus derechos y responsabilidades 14

Segundas opiniones 15

Quejas y apelaciones 15

Su derecho a apelar una denegación 16

Su derecho a tener una directiva anticipada 16

MOLINA® HEALTHCARE

Su guía para obtener atención médica de calidad

La versión 2025 de la Guía para obtener atención médica de calidad de Molina (la Guía) lo ayuda a conocer los programas y servicios que se le ofrecen. En esta guía puede leer sobre nuestro Programa de Mejora de la Calidad y nuestros servicios para mantenerlo saludable y cuidar cualquier afección de salud del comportamiento que tenga.

Esta guía le brinda detalles sobre cómo hacemos lo siguiente:

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

Podrá imprimir la Guía y cualquier otra información desde nuestro sitio web. Para obtener la Guía en su idioma preferido o en un formato accesible, llame a Servicios para Miembros al (800)-869-7165 (TTY: 711). Tanto los miembros nuevos como los existentes pueden solicitarnos que enviemos por correo una copia de los materiales.

Sus contactos de atención médica

Departamento/ Programa	Servicios	Número de teléfono
Servicios para Miembros	**Servicios para Miembros de Molina hace lo siguiente:** • Responder preguntas sobre su plan de salud y servicios. • Ayudarlo a elegir o cambiar un proveedor de salud del comportamiento. • Informarle dónde recibir atención. • Ofrecer servicios de interpretación si habla un idioma que no sea inglés, incluido el lenguaje de señas americano (ASL). • Proporcionar información en otros idiomas y formatos.	**Servicios para Miembros** (800) 869-7165 TTY: 711 De lunes a viernes de 7:30 a. m. a 6:30 p. m.
Línea de Consejos de Enfermería disponible las 24 horas y Línea Nacional de Ayuda para Suicidio y Crisis	Hable con un enfermero registrado en cualquier momento que tenga preguntas sobre su salud. Disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La **Línea de Ayuda para Suicidio y Crisis, 988,** funciona en todo el país y brinda apoyo confidencial las 24 horas del día, los 7 días de la semana, a personas en crisis de suicidio o en situación de angustia relacionada con la salud mental.	**Línea de Asesoramiento de Enfermería disponible las 24 horas** (888) 275-8750 En español: (866) 648-3537 TTY: 711 **Línea Nacional de Prevención del Suicidio y Crisis** Llamadas y mensajes de texto: **988**

Departamento/ Programa	Servicios	Número de teléfono
Educación para la salud*	Aprenda más sobre cómo vivir bien y mantenerse saludable. Obtenga detalles sobre los programas que le ayudarán a dejar de fumar y controlar su peso. Ayudaremos para que aprenda cómo utilizar, unirse o abandonar estos programas.	**Educación para la salud** (866) 472-9483 TTY: 711 De lunes a viernes de 6:00 a. m. a 6:00 p. m., hora del Pacífico (PT)
Administración de la atención*	Los administradores de atención evalúan sus afecciones de salud y revisan beneficios y recursos. Este programa puede ayudar para que tenga una vida más saludable. Servicio para Miembros puede brindar ayuda para que aprenda cómo usar, unirse o abandonar este programa.	**Servicios para Miembros** (800) 869-7165 TTY: 711 De lunes a viernes de 7:30 a. m. a 6:30 p. m.
Administración de cuidados complejos y de cuidados intensivos*	Atención a miembros que se enferman gravemente y necesitan ayuda adicional para sentirse mejor. Los administradores de atención le brindarán ayuda para que obtenga la mejor atención posible. Llame a Servicios para Miembros para obtener información sobre cómo usar, unirse o abandonar estos programas.	**Servicios para Miembros** (800) 869-7165 TTY: 711 De lunes a viernes de 7:30 a. m. a 6:30 p. m.
Programa de transiciones de la atención*	Cuando le dan el alta de un hospital o de un hogar de ancianos, los asesores ayudan para que haga la transición de un entorno a otro. Ayudan a obtener la atención que necesita en casa. Llame a Servicios para Miembros para obtener información sobre cómo usar, unirse o abandonar este programa.	**Servicios para Miembros** (800) 869-7165 TTY: 711 De lunes a viernes de 7:30 a. m. a 6:30 p. m.
Oficina de Derechos Civiles (OCR) del Department of Health and Human Services (HHS) de los EE. UU.	La OCR lo protege contra la discriminación en atención médica y servicios sociales. También protege la privacidad de su información de salud personal.	**Oficina de Derechos Civiles (OCR)** (800) 368-1019 Llamada gratuita TDD: (800) 537-7697 **hhs.gov/ocr/index.html**
Medicare	Seguro de salud que ofrece el Gobierno federal a la mayoría de las personas mayores de 65 años. Medicare ayuda a pagar la atención, pero no cubre todos los gastos médicos.	Medicare (800) MEDICARE (800) 633-4227 TTY: (877) 486-2048 **Medicare.gov**
Servicio de Atención al Cliente de Apple Health (Medicaid) de la Autoridad de Atención Médica (HCA)	Cambiar o cancelar la inscripción en su plan de atención administrada de Apple Health. Cómo obtener servicios cubiertos por Apple Health que no están incluidos en Molina. Preguntas sobre su tarjeta de servicios de ProviderOne.	Servicio al Cliente de Apple Health De lunes a viernes de 7:00 a. m. a 5:00 p. m. **fortress.wa.gov/hca/p1contactus/** Portal de cliente de ProviderOne **waproviderone.org/client** Si aún tiene preguntas o necesita más ayuda, llame al (800) 562-3022 o vaya a **hca.wa.gov**

Departamento/ Programa	Servicios	Número de teléfono
Washington Healthplanfinder	Cambios en su cuenta, como los siguientes: • cambios de dirección, • cambios de ingresos, • estado civil, • embarazo, • nacimientos o adopciones.	Washington Healthplanfinder De lunes a viernes de 8:00 a. m. a 6:00 p. m. (855) 923-4633 TTY: (855) 627-9604 wahealthplanfinder.org

* Puede optar por no participar en estos programas en cualquier momento. Para obtener más información sobre estos programas, llame a Servicios para Miembros.

Visite nuestro sitio web

Visite MolinaHealthcare.com y elija su estado. Encontrará lo siguiente:

- Beneficios y servicios.
- Copagos y otros cargos (si se aplican).
- Qué hacer si recibe una factura.
- Preguntas frecuentes y respuestas.
- Pautas de salud preventiva.
- Cómo recibir atención especializada y servicios hospitalarios.
- Proveedores de salud del comportamiento disponibles.
- Procedimientos de gestión de utilización (UM), como los siguientes:
  - Revisión previa al servicio.
  - Revisión urgente simultánea (una revisión mientras recibe atención en un centro de atención médica).
  - Revisión posterior al servicio.
  - Cómo presentar una apelación.

Para obtener una copia de cualquier información en MolinaHealthcare.com, llame a Servicios para Miembros al (800) 869-7165 (TTY: 711). También puede ver su Manual para miembros en el sitio web.

Portal para miembros

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

- Completar su Evaluación de riesgos para la salud (HRA).
- Obtener ayuda para lo siguiente:
  - Alimentarse de forma saludable
  - Controlar su peso

  - Determinar si tiene depresión o falta de motivación
  - Controlar el estrés
  - Cómo estar físicamente activo.
  - Cómo dejar el consumo de tabaco.
  - Dejar de beber alcohol.
- Solicitar o imprimir su tarjeta de identificación del miembro
- Actualizar los siguientes datos personales:
  - Número de teléfono
  - Correo electrónico
  - Dirección postal
  - Preferencia de idioma
  - Grupo étnico
  - Etnia
  - Pronombres
  - Identidad de género
  - Orientación sexual
- Elegir o cambiar su proveedor de salud del comportamiento
- Consultar sus registros médicos
- Obtener asesoramiento de salud de nuestra línea de asesoramiento de enfermería disponible las 24 horas, abierta los 7 días de la semana
- Enviar un correo electrónico a Servicios para Miembros
- Encontrar recursos útiles

Para obtener más información o registrarse en el portal para miembros, visite **MiMolina.com** o llame a Servicios para Miembros al (800) 869-7165 (TTY: 711). También puede crear una cuenta en su computadora o desde su teléfono. Le sugerimos que primero configure su cuenta en su computadora.

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

Paso 1: Vaya a **MiMolina.com**.

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

Paso 3: Introduzca su dirección de correo electrónico.

Paso 4: Cree una contraseña.

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

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

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

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

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

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

Paso 5: Cree una contraseña.

Directorio de proveedores en línea

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

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

Si no puede usar internet o necesita más información (como la facultad de medicina donde estudió su proveedor o dónde hizo residencia), podemos enviarle una copia impresa del Directorio de proveedores. Llame a Servicios para Miembros al (800) 869-7165 (TTY 711), de lunes a viernes, de 7:30 a. m. a 6:30 p. m. para obtener ayuda.

Plan y Programa de Mejora de la Calidad de Molina

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

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

Nuestras metas son:

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

También queremos escuchar cómo lo estamos haciendo. Revisamos el último año de servicio para verificar nuestro progreso. Es posible que le enviemos una encuesta para recibir sus comentarios.

También podemos enviar encuestas para determinar cuántos miembros reciben los servicios necesarios. Las encuestas nos ayudan a saber qué atención es necesaria. Una de estas encuestas se llama CAHPS® (Evaluación del consumidor de proveedores y sistemas de atención médica).

La encuesta de CAHPS® hace preguntas sobre cómo califica:

- Su atención médica
- Su médico de atención primaria (PCP)
- Su plan médico

- Los especialistas que ha consultado
- Los exámenes de control de bienestar
- Qué tan sencillo es para usted recibir atención médica
- Qué tan sencillo es para usted recibir atención médica rápidamente

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

También medimos cuántos de nuestros miembros se realizan los exámenes y pruebas clave. Prestamos atención a lo siguiente:

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

Nos preocupamos por su salud. Queremos brindarle ayuda para que se cuide de una mejor manera y cuide a su familia lo mejor posible. Para hacer esto, nosotros haremos lo siguiente:

- Le enseñamos sobre afecciones médicas crónicas
- Abordar cualquier reclamo que tenga
- Le ayudamos a encontrar y usar la información disponible en nuestro sitio web
- Le informamos sobre los servicios especiales que ofrecemos

Para obtener más información, llame a Servicios para Miembros al (800) 869-7165 (TTY 711), de lunes a viernes, de 7:30 a. m. a 6:30 p. m. Puede solicitar una copia impresa de nuestro Plan de Mejora de la Calidad y los resultados.

Pautas para mantenerse saludable

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

Para aprovechar al máximo estas pautas, haga lo siguiente:

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

Le brindaremos información sobre las pruebas y los exámenes clave para ayudarle con afecciones como depresión o trastorno por consumo de sustancias. Consulte MolinaHealthcare.com/StayingHealthy para obtener más información. Llame a Servicios para Miembros al (800) 869-7165 (TTY 711), de lunes a viernes, de 7:30 a. m. a 6:30 p. m.

Ayuda adicional para problemas de salud crónicos

Ocuparse de las afecciones de salud puede ser mucho con lo que lidiar diariamente. Para asegurarse de recibir la atención adecuada, nuestro Programa de Administración de la Atención puede brindar ayuda para lo siguiente:

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

Usted puede ser remitido a un servicio de administración de la atención a través de los siguientes medios:

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

Estos programas se le ofrecen sin costo alguno. Puede elegir detener cualquier programa en cualquier momento. Llame a Servicios para Miembros al (800) 869-7165 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 7:30 a. m. a 6:30 p. m., para obtener más información.

Salud de la población

(Administración de casos y administración de cuidados intensivos, transiciones de la atención, boletines informativos para miembros y educación sobre la salud)

Ofrecemos muchos programas que ayudan a llevar una vida más saludable.

Administración de la atención

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

Los administradores de atención pueden hablar con usted por teléfono o en persona para asegurarse de que esté bien. También podrían traer a alguien de la comunidad para ayudar con información o enseñarle algo. Llame a Servicios para Miembros al (800) 869-7165 (TTY: 711) para obtener más información, verificar si califica para unirse o para abandonar estos programas.

Administración de cuidados complejos y de cuidados intensivos

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

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

Para obtener más información, verificar si califica, unirse o abandonar estos programas, llame a Servicios para Miembros al (800) 869-7165 (TTY: 711).

Programa de transiciones de la atención

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

El programa está disponible para todos los miembros de Molina Healthcare. Para obtener más información, verificar si califica, unirse o abandonar este programa, llame a Servicios para Miembros al (800) 869-7165 (TTY: 711).

Boletines informativos para miembros

Publicamos los boletines informativos para miembros en **MolinaHealthcare.com/MHWMedicaidPublications**. La información es fácil de leer y ofrece consejos sobre la vida saludable.

Educación sobre salud

Podemos enseñarle cosas como las siguientes:

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

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

Evaluación de riesgos de salud y herramientas de autogestión

Para obtener ayuda para hacer cambios saludables, utilice la Evaluación de Riesgos de Salud (valoración de salud) en el portal para miembros MiMolina. Simplemente responda preguntas sobre su salud, comportamientos y pruebas sugeridas. Recibirá un informe sobre sus riesgos de salud una vez que complete esta evaluación.

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

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

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

Programa de Seguridad del Paciente

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

Para protegerlo, hacemos lo siguiente:

- Informamos a los proveedores y hospitales sobre los problemas de seguridad y dónde obtener ayuda.
- Llevamos un registro de los reclamos de los miembros sobre problemas de seguridad en los consultorios de proveedores y hospitales.
- Revisamos los informes de los grupos que verifican la seguridad en los hospitales.
- Le ayudamos a trasladarse de un lugar a otro, por ejemplo, del hospital a su hogar.
- Le enseñamos acerca de las preguntas que debe hacer durante las visitas al proveedor.

Estos algunos grupos que hacen seguimiento de la seguridad:

- Calificaciones del índice de calidad de Leapfrog Group
- Clasificaciones de las metas nacionales de seguridad del paciente de la Joint Commission

Puede consultar estos sitios web para lo siguiente:

- Ver lo que hacen los hospitales para ser más seguros.
- Saber qué debe buscar al elegir un proveedor o un hospital.
- Obtener información sobre programas y servicios para afecciones como depresión, ansiedad o consumo de sustancias.

Para obtener más información, llame a Servicios para Miembros al (800) 869-7165 (TTY 711), de lunes a viernes, de 7:30 a. m. a 6:30 p. m., o visite MolinaHealthcare.com.

Cómo trabajamos con los proveedores para tomar decisiones sobre su atención

Algunos servicios deben ser aprobados previamente antes de que los cubramos. Trabajamos con su proveedor para averiguar qué servicios necesita. Tomamos decisiones sobre su atención con base en sus necesidades y beneficios médicos. Esto se denomina gestión de utilización (UM).

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

Si tiene alguna pregunta sobre nuestro proceso de UM o sus resoluciones, llame a Servicios para Miembros al (800) 869-7165 (TTY 711), de lunes a viernes, de 7:30 a. m. a 6:30 p. m. Podemos aceptar llamadas por cobrar. Si necesita ayuda en su idioma, hay personal bilingüe o intérpretes disponibles sin costo. También ofrecemos servicios de TTY si usted es sordo, tiene problemas de audición o problemas para hablar.

Deje un mensaje con su número de teléfono si llama fuera del horario de atención o durante el fin de semana. Le devolveremos la llamada en el plazo de un día hábil. Servicios para Miembros también puede llamar para hablar sobre problemas de UM. Si Servicios para Miembros llama, usaremos nuestro nombre, cargo y el nombre de Molina.

Buscamos novedades

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

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

Servicios de asistencia lingüística y de comunicación

Le brindamos información escrita u oral en su idioma sin costo alguno. Ofrecemos intérpretes para ayudarlo a hablar con su proveedor o con nosotros. Hacemos esto para la mayoría de los idiomas, incluido el lenguaje de señas. Para obtener un intérprete o materiales escritos en un idioma que no sea el inglés, llame a Servicios para Miembros al (800) 869-7165 (TTY 711), de lunes a viernes, de 7:30 a. m. a 6:30 p. m.

Servicios de salud del comportamiento

Si tiene preocupaciones sobre problemas de salud del comportamiento, podemos ayudar. Podemos ayudar con problemas como el estrés, la depresión o el consumo de sustancias. Cubrimos servicios de salud del comportamiento. No necesita una remisión para ver a un proveedor. Llame a Servicios para Miembros al (800) 869-7165 (TTY 711), de lunes a viernes, de 7:30 a. m. a 6:30 p. m. para obtener más información.

Podemos ayudar en los siguientes casos:

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

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

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

Defensores de la salud del comportamiento (anteriormente denominados Defensoría)

Un defensor de la salud del comportamiento es una persona que puede brindar asistencia gratuita y confidencial para resolver preocupaciones relacionadas con los servicios de salud del comportamiento. Puede ayudarlo a resolver preocupaciones si tiene una queja, apelación o audiencia justa relacionada con la salud del comportamiento. El defensor de la salud del comportamiento es independiente de su plan de salud. Es una persona que haya recibido servicios de salud del comportamiento o una persona cuyo familiar haya recibido servicios de salud del comportamiento. Para encontrar un defensor de salud del comportamiento, llame al (800) 366-3103 o envíe un correo electrónico a **info@obhadvocacy.org**. También puede encontrar información de contacto regional en su **Manual para miembros** de Molina.

Servicios de salud del comportamiento de emergencia

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

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

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

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

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

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

Servicios fuera de la red

Si un proveedor de la red no puede brindarle los servicios cubiertos que necesita, puede acudir a un proveedor fuera de la red hasta que podamos brindarle los servicios dentro de la red. Si se le aprueba recibir servicios fuera de la red, pagaremos los servicios y coordinaremos el pago con el proveedor fuera de la red. Su costo será el mismo que si el proveedor estuviera en nuestra red. Para obtener más información, llame a Servicios para Miembros al (800) 876-7165 (TTY: 711).

Horario de atención de los servicios

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

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

Atención fuera del horario laboral

Es posible que necesite atención cuando el consultorio de su proveedor de salud del comportamiento esté cerrado. Fuera del horario de atención, llame a la Línea de Asesoramiento de Enfermería disponible las 24 horas al (888) 275-8750 (inglés), (866) 648-3537 (español), TTY 711 (sordera y problemas de audición).

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

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

Atención de emergencia

¿Qué es una emergencia?

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

Cubrimos atención de emergencia.

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

Si necesita atención de emergencia, llame al 911 o vaya al hospital más cercano. No necesita aprobación previa. Para comunicarse con la Línea de Ayuda para Suicidio y Crisis, puede llamar al 988. Para atención urgente, llame a la Línea de Asesoramiento de Enfermería disponible las 24 horas al (888) 275-8750 (inglés), (866) 648-3537 (español), TTY: 711 (personas sordas o con dificultades auditivas).

Cómo protegemos su privacidad

Usted tiene derechos cuando se trata de proteger su información de salud. No compartiremos información de salud que no esté permitida por la ley. Respetamos y protegemos su privacidad. Podemos usar y compartir datos para brindarle beneficios. Su privacidad es importante para nosotros.

Su información de salud protegida (PHI)

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

- Nombre
- Número de identificación del miembro
- Grupo étnico
- Origen étnico
- Identidad de género
- Orientación sexual
- Necesidades sociales
- Riesgos sociales
- Necesidades de idioma
- Otros datos de identificación

Podemos usar su PHI para lo siguiente:

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

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

Sus derechos de privacidad

Tiene derecho a lo siguiente:

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

Cómo Molina protege su PHI

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

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

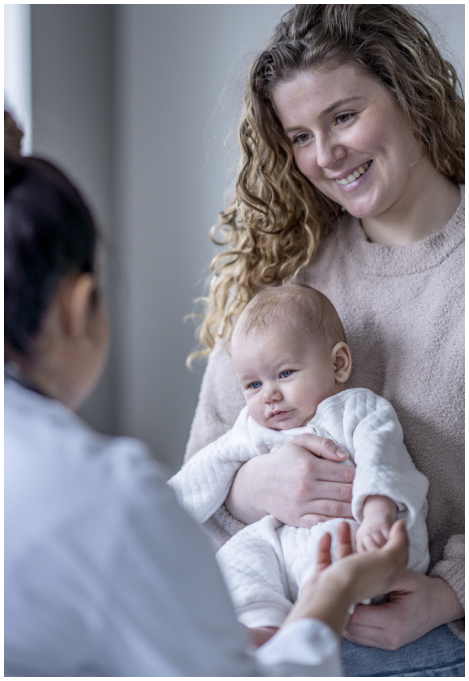
Por ley, debemos cumplir lo siguiente:

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

¿Qué puede hacer si siente que sus derechos de privacidad no han sido protegidos?

- Llame o escriba a Molina y presente un reclamo.
- Presente un reclamo ante el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos.

La información anterior es solo un resumen. Para obtener más información sobre cómo usamos y compartimos su PHI, consulte nuestro NPP en **MolinaHealthcare.com**. También puede llamar a Servicios para Miembros al (800) 869-7165 (TTY 711), de lunes a viernes, de 7:30 a. m. a 6:30 p. m., para solicitar una copia.



Sus derechos y responsabilidades

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

Tiene los siguientes derechos:

- Obtener información sobre Molina, nuestros servicios y proveedores, y sus derechos y responsabilidades.
- Tener privacidad y ser tratado con respeto y dignidad.
- Ayudar a tomar decisiones con su proveedor sobre su atención médica. Usted puede rechazar el tratamiento.

- Solicitar una copia de su historia clínica.
- Solicitar cambiar o corregir su historia clínica.
- Analizar las opciones de tratamiento con el médico de forma que las entienda y participar en la definición de metas del tratamiento con las que ambos estén de acuerdo. No importa cuáles sean los costos o la cobertura de beneficios.
- Expresar cualquier reclamo o enviar apelaciones sobre Molina o la atención que recibió.
- Usar sus derechos como miembro sin temor a resultados negativos.
- Ejercer sus derechos y responsabilidades todos los años.
- Sugerir cambios en nuestra política de derechos y responsabilidades.

También tiene las siguientes responsabilidades:

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

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

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

Visite MolinaHealthcare.com para ver su Manual para miembros y obtener una lista completa de sus derechos y responsabilidades. También puede llamar a Servicios para Miembros al (800) 869-7165 (TTY 711), de lunes a viernes, de 7:30 a. m. a 6:30 p. m., para solicitar una copia.

Segundas opiniones

Si no está de acuerdo con el plan de atención de su proveedor, tiene derecho a una segunda opinión. Puede hablar con otro proveedor de la red. También puede hablar con un proveedor fuera de nuestra red sin costo. Para obtener más información, llame a Servicios para Miembros al (800) 869-7165 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 7:30 a. m. a 6:30 p. m.

Quejas y apelaciones

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

Presentar una queja por cosas como estas:

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

Presente una apelación cuando no esté de acuerdo con nuestra decisión de lo siguiente:

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

Puede solicitar una revisión acelerada si la decisión pone en peligro su vida o su salud. También puede solicitar una audiencia justa estatal ante el juez de derecho administrativo del estado si se deniega su apelación.

Visite **MolinaHealthcare.com** o consulte su Manual para miembros para leer sobre lo siguiente:

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

Si tiene preguntas, llame a Servicios para Miembros al (800) 869-7165 (TTY: 711).

Su derecho a apelar una denegación

¿Qué es una denegación?

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

Si denegamos su servicio, recibirá una carta para explicarle el motivo. Le informaremos sobre su derecho a apelar. Puede leer sobre estos derechos en su Manual para miembros. Puede aprender cómo presentar una apelación en **MolinaHealthcare.com**. Servicios para Miembros también puede ayudarlo a presentar una apelación.

Si no está satisfecho con el resultado de su apelación, puede solicitar una revisión independiente. Su carta de denegación le indicará cómo solicitar una audiencia justa. También le explicará cuándo podrá seguir recibiendo los servicios o cómo solicitar seguir recibiéndolos mientras espera una audiencia justa. Si la audiencia justa está de acuerdo con la decisión de Molina, es posible que tenga que pagar por los servicios que recibió mientras esperó. Los proveedores fuera de Molina analizarán todos los hechos y decidirán. Molina seguirá de cerca este hallazgo.

Su derecho a tener una directiva anticipada

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

Una directiva anticipada es un formulario legal que les dice a los proveedores el tipo de atención que desea si no puede hablar por sí mismo. Escriba una directiva anticipada antes de tener una emergencia. Esto evita que otras personas tomen decisiones de salud importantes por usted si no puede hacerlo usted mismo. Hay diferentes tipos de directivas anticipadas. Estos son algunos ejemplos:

- Poder legal para la atención médica
- Un testamento en vida

Tener una directiva anticipada es su decisión. Nadie puede negarle la atención por el hecho de que la tenga. Para obtener ayuda para tomar decisiones sobre su atención médica, hable con alguien en quien confíe. Podría ser un familiar o un amigo. También puede hablar con su abogado o su PCP.

Llame a Servicios para Miembros al (800) 869-7165 (TTY: 711) para recibir ayuda para obtener una directiva anticipada que cumpla con las leyes estatales.

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

MHW Part #4962-2504
MHW-04/30/2025, HCA-07/24/2025 (49399)