



Guía sobre cómo obtener atención médica de calidad Primavera del 2021

Índice

Su guía de contacto de atención médica.....	4
Cómo obtener atención médica primaria.....	10
Programa y Plan de Mejoramiento de Calidad de Molina Healthcare.....	11
Pautas para mantenerse sano.....	13
Ayuda Adicional para problemas de salud crónicos ...	14
Salud de la población.....	15
Evaluación de riesgos para la salud y herramientas de autogestión.....	17
Programa de Seguridad del Paciente.....	17
Cómo trabaja Molina con los proveedores para tomar decisiones sobre su atención.....	19
Servicios de asistencia en otros idiomas.....	20
Salud conductual: salud mental y servicios relacionados con el consumo de sustancias.....	20
Qué hacer cuando necesita atención fuera del horario o atención de emergencia.....	20
Acerca de los beneficios de medicamentos.....	22
Protección de su privacidad.....	23
Sus derechos y responsabilidades como miembro de Molina.....	25
Segundas opiniones.....	27

Servicios fuera de la red..... 27

Quejas y apelaciones28

Su derecho a apelar denegaciones28

Su derecho a una directiva anticipada.....29

Visite el sitio web de Molina Healthcare 30

Portal para miembros.....31

Directorio de proveedores en línea..... 32

Su guía de contacto de atención médica

Departamento/ Programa	Servicios	Número de teléfono
Departamento de Servicios para Miembros	<p>El Departamento de Servicios para Miembros de Molina puede hacer lo siguiente por usted:</p> <ul style="list-style-type: none">• Responder a preguntas acerca de su plan de salud y sus servicios.• Ayudarlo a elegir o cambiar un proveedor de cuidados primarios (Primary Care Provider, PCP).• Indicarle dónde obtener atención.• Ofrecer servicios de intérprete si no habla inglés.• Proporcionar información en otros idiomas y formatos.	Departamento de Servicios para Miembros (888) 858-3492 (TTY: 711) De lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.
Línea de Consejos de Enfermería, disponible 24 horas al día, los 7 días a la semana	<p>El personal de enfermería puede responder a sus preguntas de salud en cualquier momento.</p>	Línea de Consejos de Enfermería disponible las 24 horas (888) 275-8750 Para hablar en español: (866) 648-3537 (TTY: 711)

Departamento/ Programa	Servicios	Número de teléfono
<p>Atención virtual Teladoc® disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana</p>	<p>Consulte a un doctor autorizado por el Consejo Médico por teléfono o video a través de Teladoc®, sin salir de su casa.</p>	<p>Teladoc® 800 TELADOC (800) 835-2362 (TTY: 711) member.teladoc.com/Molina</p>
<p>Administración de la Salud</p>	<p>Si convive con una afección de salud crónica, ofrecemos programas para ayudar con el asma, la diabetes, la presión arterial alta, las enfermedades cardiovasculares (Cardiovascular Disease, CVD) o la enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC). Para obtener más información sobre cómo inscribirse en estos programas y cómo utilizarlos, comuníquese con el Departamento de Administración de la Salud. Puede cancelar la suscripción al programa en cualquier momento.</p>	<p>Administración de la Salud (866) 891-2320 (TTY: 711) De lunes a viernes, de 6:00 a. m. a 6:00 p. m., hora estándar del Pacífico</p>

Departamento/ Programa	Servicios	Número de teléfono
Educación para la Salud	<p>Obtenga más información sobre cómo vivir bien y mantenerse saludable. Si desea obtener información sobre los programas para dejar de fumar y controlar el peso, comuníquese con Educación para la Salud. Educación para la Salud lo ayudará a entender cómo utilizar estos programas. Puede cancelar la suscripción a un programa en cualquier momento.</p>	<p>Educación para la Salud (866) 472-9483 (TTY: 711) De lunes a viernes, de 6:00 a. m. a 6:00 p. m., hora estándar del Pacífico</p>
Exámenes preventivos de control del embarazo y apoyo obstétrico de alto riesgo	<p>Inscríbase en nuestro programa para embarazadas y utilice nuestros exámenes preventivos que la ayudarán a tener un embarazo y un bebé sanos. El Departamento de Servicios para Miembros lo ayudará a entender cómo utilizar este programa. Puede cancelar la suscripción al programa en cualquier momento.</p>	<p>Departamento de Servicios para Miembros (888) 858-3492 (TTY: 711) De lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.</p>

Departamento/ Programa	Servicios	Número de teléfono
Administración de Casos	Con este programa, los Administradores de Casos evalúan sus afecciones de salud y revisan los beneficios y los recursos. Puede facilitarle llevar una vida más saludable. El Departamento de Servicios para Miembros lo ayudará a entender cómo utilizar este programa. Puede cancelar la suscripción al programa en cualquier momento.	Departamento de Servicios para Miembros (888) 858-3492 (TTY: 711) De lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.
Administración de Casos Complejos	Si padece afecciones crónicas, este programa lo ayuda a simplificar los servicios que necesita. El Departamento de Servicios para Miembros lo ayudará a entender cómo utilizar este programa. Puede cancelar la suscripción al programa en cualquier momento.	Departamento de Servicios para Miembros (888) 858-3492 (TTY: 711) De lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.

Departamento/ Programa	Servicios	Número de teléfono
Programa de Transición de Atención Médica	Si le dan el alta de un hospital o de un centro de cuidado experto, un consejero de Transiciones de Atención Médica puede trabajar con usted y su familia. El Departamento de Servicios para Miembros lo ayudará a entender cómo utilizar este programa. Puede cancelar la suscripción al programa en cualquier momento.	Departamento de Servicios para Miembros (888) 858-3492 (TTY: 711) De lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.
Departamento de Salud y Servicios Humanos (Department of Health and Human Services, HHS) Oficina de Derechos Civiles (Office of Civil Rights, OCR)	Mediante la Oficina de Derechos Civiles (Office for Civil Rights, OCR), recibe protección contra la discriminación en la privacidad de la información de salud en ciertos programas de atención médica y servicios sociales.	Oficina de Derechos Civiles (OCR) (800) 368-1019 TDD sin costo: (800) 537-7697 hhs.gov/ocr/index.html

Departamento/ Programa	Servicios	Número de teléfono
Medicare	Medicare es un seguro médico ofrecido por el Gobierno federal para la mayoría de las personas que tienen 65 años o más. Medicare lo ayuda a pagar la atención, pero no cubre todos los gastos médicos.	Medicare (800) MEDICARE (800) 633-4227 TTY: (877) 486-2048 Medicare.gov
Oficina del Comisionado de Seguros del Estado de Washington	La Oficina del Comisionado de Seguros del estado de Washington es responsable de regular los planes de servicios de salud.	(800) 562-6900 (360) 725-7080 TTY/TDD (360) 586-0241 Enviar por fax al: (360) 586-2018 www.insurance.wa.gov/connect-us
Washington Health Benefit Exchange (HBE)	Si desea realizar cambios en su cuenta, por ejemplo: <ul style="list-style-type: none"> • Cambios de dirección • Cambios en los ingresos • Estado civil • Embarazo y partos, o adopciones 	Washington Health Benefit Exchange Llame al: 855-WAFINDER (855) 923-4633 o visite la página web https://www.wahealthplanfinder.org

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

Cómo obtener atención médica primaria

Cómo elegir a su proveedor de atención primaria (PCP)

Es importante elegir un proveedor de cuidados primarios (Primary Care Provider, PCP) cuando se inscribe. Si no elige uno, Molina lo ayudará seleccionando uno por usted. Si actualmente tiene un PCP o le gustaría probar un nuevo PCP, puede solicitar ese proveedor. Si el proveedor que desea ver no está en la red de Molina, podemos ayudarlo a encontrar un nuevo PCP en nuestra red.

Cada familiar puede tener su propio PCP o puede elegir un PCP para que atienda a toda la familia. Si usted o su familia quieren cambiar su PCP, Molina puede ayudarlos a elegir uno nuevo en cualquier momento.

Programar su cita con el PCP

Su PCP lo ayudará a cubrir la mayoría de sus necesidades de atención médica. Los servicios que puede obtener incluyen controles de rutina regulares, vacunas (inyecciones) y otros tratamientos.

Tan pronto como elija un PCP, concierte una cita para establecerse como paciente. Esto lo ayudará a recibir atención con más facilidad cuando la necesite.

Es útil que su PCP tenga la mayor cantidad de información posible sobre sus antecedentes físicos y de salud conductual. Llegue a su cita 15 minutos antes para completar su historia clínica.

Recuerde traer su tarjeta de Molina Healthcare y cualquier tarjeta o información adicional sobre el seguro. Además, haga una lista de lo siguiente:

- Problemas médicos o de salud conductual que tenga.
- Medicamentos que toma.
- Preguntas que quiera hacerle a su PCP.

Si no puede cumplir con una cita, llame a su PCP lo antes posible para reprogramar.

Plan y programa de Mejoramiento de Calidad de Molina Healthcare

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

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

- Exámenes anuales.
- Cuidado de la diabetes.
- Inmunizaciones.



- Exámenes preventivos de mamografía (radiografías de las mamas).
- Administración de medicamentos.
- Pruebas de Papanicoláu.
- Cuidado prenatal.
- Atención posparto.
- Exámenes de bienestar.

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

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

- Proporcionarle servicios que beneficien su salud.
- Trabajar con proveedores para que reciba el cuidado que necesita.
- Abordar sus necesidades idiomáticas y culturales.
- Reducir los obstáculos que le impidan alcanzar su mejor estado de salud, como problemas de transporte o idioma.

Queremos ayudarlo a usted y a sus familiares a cuidarse. Queremos asegurarnos de que reciban el mejor servicio posible. A continuación, le indicamos algunas de las maneras en que lo hacemos:

- Comunicarnos con usted para asegurarnos de que usted y su hijo se sometan a los exámenes de bienestar y reciban las vacunas que necesitan.
- Enseñarle sobre problemas de salud crónicos en caso de que los tenga.
- Asegurarnos de que reciba cuidado prenatal y atención posterior al parto si está embarazada.
- Recordarle que debe realizarse pruebas de Papanicoláu y mamografías de detección en caso de que sean necesarias.
- Abordar las quejas de los miembros.
- Ayudarlo a encontrar y utilizar la información incluida en nuestra página web.
- Informarle sobre los servicios especiales que ofrecemos a todos nuestros miembros.

Para obtener más información, llame al Departamento de Servicios para Miembros al (888) 858-3492 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m. Puede solicitar una copia impresa del Plan de Mejoramiento de Calidad de Molina Healthcare y los resultados.

Pautas para mantenerse sano

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

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

- Tómese su tiempo para leerlas.
- Anote cualquier pregunta que tenga y tráigalas a su siguiente chequeo médico.
- Informe a su proveedor acerca de cualquier problema de salud que usted o sus hijos presenten.
- Acuda a sus citas programadas.
- Si falta a una cita, vuelva a programarla inmediatamente.



Molina también proporciona información sobre las pruebas y exámenes fundamentales que usted o su familia pueden necesitar en caso de que presenten afecciones médicas a largo plazo, como diabetes, EPOC y depresión. Visite MolinaMarketplace.com para obtener más información o las pautas. También podemos enviarlas previa solicitud. Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al (888) 858-3492, (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.

Ayuda Adicional para problemas de salud crónicos

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

- Acceder a los servicios elegibles.
- Organizar las pruebas y consultas con los proveedores.
- Comprender y manejar las afecciones crónicas de la salud, como la diabetes, la hipertensión arterial, el asma y la depresión.
- Ayudar a coordinar el transporte que puede estar disponible en la comunidad con la ayuda de los conectores comunitarios y los recursos locales.
- Cerrar brechas en la atención o el servicio.
- Acceder al apoyo para personas con necesidades especiales o sus cuidadores.
- Pasar de un entorno a otro, incluida el alta hospitalaria.
- Obtener servicios de atención a largo plazo.
- Conectarse con el apoyo de la comunidad.
- Organizar los servicios con un proveedor de cuidados primarios (Primary Care Provider, PCP), familiares, cuidadores, representantes y cualquier otro proveedor identificado.

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

- Un proveedor.
- El Departamento de Servicios para Miembros, la Línea de Educación para la Salud o la Línea de Consejos de Enfermería disponible las 24 horas.

- Un familiar o cuidador.
- Usted mismo.

La Administración de Casos también ofrece programas específicos, como la Transición de Atención Médica, para ayudarlo durante la hospitalización o la estadía en un centro de cuidado experto y después del alta.

Estos programas se ofrecen sin costo. Puede elegir abandonar cualquier programa en cualquier momento. Llame al Departamento de Servicios para Miembros al (888) 858-3492, (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p. m., para obtener más información.

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

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

Educación para la Salud/Control de Enfermedades

Ofrecemos estos programas para ayudarlo a usted y a su familia a tratar problemas como los que se indican a continuación:

- Asma.
- Enfermedad cardiovascular (CVD).
- Enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC).
- Depresión.
- Diabetes.
- Presión arterial alta.

Administración de Casos Complejos

El programa de administración de casos complejos es para miembros con problemas de salud complejos. Es para aquellos que necesitan ayuda adicional con sus necesidades de atención médica.

El programa le permite hablar con un administrador de casos sobre sus problemas de salud. El administrador de casos puede ayudarlo a aprender acerca de esos problemas. El administrador de casos puede enseñarle a manejarlos. Un administrador de casos puede trabajar con su familia o su cuidador para asegurarse de que reciba la atención que



necesita. El administrador de casos también trabaja con su doctor. Existen varias maneras de ser recomendado para este programa. Existen ciertos requisitos que debe cumplir para participar, y este programa es voluntario.

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

Boletines informativos

Los boletines informativos con temas solicitados por los miembros se publican en MolinaMarketplace.com. La información es fácil de leer y, en ella, se ofrecen consejos para una vida más saludable.

Materiales de Educación para la salud

Molina ofrece materiales de educación sobre la alimentación saludable, la prevención de enfermedades, la atención del estrés, cómo mantenerse activo, el colesterol, el asma y la diabetes, entre otros temas. Para obtener estos materiales, solicítelos a su doctor o visite molinahealthcare.com/stayinghealthy.

Evaluación de riesgos de la salud y herramientas de autogestión

Si desea obtener ayuda para implementar cambios saludables, utilice la Evaluación de riesgos para la salud (Evaluación de la salud) que se encuentra en el portal para miembros MiMolina. Solo tiene que responder a preguntas sobre su salud, conductas y pruebas recomendadas. Recibirá un informe sobre sus riesgos de salud.

También encontrará herramientas de autogestión mediante las cuales podrá orientarse en relación con el control del peso, la depresión, el bienestar económico y muchos otros temas que afectan su salud. Las herramientas lo ayudan a comprobar el progreso, los obstáculos y las metas alcanzadas. Para obtener más información, visite [MiMolina.com](https://www.mimolina.com).

Programa de Seguridad del Paciente

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

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

Grupos que controlan la seguridad:

- [Leap Frog Quality Index Ratings](#)
- [The Joint Commission National Patient Safety Goal Ratings](#)

Puede visitar estas páginas web mencionadas anteriormente para lo siguiente:

- Conocer qué hospitales son más seguros.
- Saber a qué prestar atención a la hora de escoger un proveedor u hospital.
- Obtener información sobre programas y servicios para miembros con problemas como diabetes y asma.

Para obtener más información, llame al Departamento de Servicios para Miembros al (888) 858-3492, (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m., o visite [MolinaMarketplace.com](https://www.molina.com).



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

Algunos servicios médicos requieren aprobación o autorización para que Molina cubra el costo. Molina trabaja con su proveedor para determinar si usted necesita estos servicios. La toma de decisiones sobre su atención en función de sus necesidades y beneficios se denomina Administración de Utilización (Utilization Management, UM). No recompensamos a los proveedores ni a nadie por denegar cobertura por servicios que necesita. Molina no paga dinero adicional a los proveedores ni a su personal de UM para tomar decisiones que den lugar a la prestación de menos servicios.

Si tiene preguntas sobre el proceso de UM de Molina o sus decisiones, llame al Departamento de Servicios para Miembros al (888) 858-3492, (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p. m., excepto los días festivos. Podemos aceptar llamadas de cobro revertido. Si necesita ayuda en su idioma, puede disponer de un miembro bilingüe del personal de Molina o un intérprete sin costo para usted. Molina también ofrece servicios TTY para miembros con discapacidades auditivas o del habla. Deje un mensaje que incluya su número de teléfono si llama después de las 6:00 p. m. o durante el fin de semana. Le devolveremos la llamada en el plazo de un día laborable. También es posible que lo llamen del Departamento de Servicios para Miembros para hablar sobre asuntos de UM. Si lo llaman del Departamento de Servicios para Miembros, la persona que lo llame se identificará con su nombre, su cargo y el nombre de Molina Healthcare.

Novedades

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

- Equipos.
- Servicios médicos.
- Servicios de la salud mental.
- Medicamentos.

Servicios de asistencia en otros idiomas

Molina puede proporcionarle información verbal o por escrito en su idioma, sin costo para usted. Podemos tener un intérprete para ayudarlo a hablar con nosotros en casi cualquier idioma (incluido el lenguaje de señas). Si necesita un intérprete o materiales por escrito en un idioma que no sea el inglés, comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al (888) 858-3492, (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.

Salud conductual: servicios de salud mental y relacionados con el consumo de sustancias

Si usted sufre de estrés, depresión, confusión o abuso de sustancias, Molina ofrece servicios que pueden ayudarlo. Pregunte a su PCP o llame al Departamento de Servicios para Miembros al (888) 858-3492 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m., o visite <https://www.molinamarketplace.com/marketplace/wa/es-us/Members/Members%20Resources/Disorder-Treatment-Information>. Molina está aquí para ayudarlo.

Servicios de crisis

Obtenga ayuda calificada en la Línea de Ayuda de Recuperación de Washington (866) 789-1511 (TTY: 711).

Llame si usted o alguien que conoce tiene problemas relacionados con la salud mental, el uso de sustancias o los juegos de azar. La ayuda está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Hay servicios de interpretación disponibles.

Qué hacer cuando necesita atención médica de emergencia o después de las horas de consulta

Atención médica después de las horas de consulta

Es posible que necesite atención médica cuando el consultorio de su PCP esté cerrado. Contamos con personal de enfermería altamente capacitado disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, para responder a sus preguntas médicas, ayudarlo a decidir si debe consultar a un proveedor inmediatamente

o concertar una cita para usted. Si está fuera del horario de atención y el consultorio de su PCP está cerrado, puede llamar a la Línea de Consejos de Enfermería de Molina Healthcare al:

(888) 275-8750 (TTY: 711): inglés y otros idiomas

(866) 648-3537 (TTY: 711): español

Cuidado urgente

El cuidado urgente se solicita cuando tenga un problema de salud que necesite atención inmediata, pero su vida no esté en peligro. Puede ser un niño con dolor de oídos que se despierta en medio de la noche, un esguince de tobillo o una astilla que no puede quitar. Los servicios de atención médica urgente solo están cubiertos cuando lo atienda un proveedor participante. Si cree que debe ser atendido rápidamente, diríjase a un centro de cuidado urgente que tenga contrato con Molina. Si se encuentra fuera del área y necesita servicios de atención médica urgente, diríjase a la sala de emergencias más cercana.

Atención médica urgente virtual

Cuando no se sienta bien y no pueda consultar a su PCP, la ayuda estará disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, con el servicio de atención médica urgente virtual, “Teladoc®”. Una enfermera especializada o un doctor de atención virtual pueden diagnosticar y tratar afecciones menores como catarras, infecciones de los senos paranasales o conjuntivitis, mediante una llamada telefónica o videollamada en su teléfono inteligente, tableta o computadora.

Una consulta a Teladoc® cuesta lo mismo que una consulta a un PCP.

Visite: [Teladoc.com/Molina](https://www.teladoc.com/Molina) o llame al (800) TELADOC (835-2362).

Se aplicarán tarifas por el uso de telefonía o Internet, según lo estipule su compañía personal de servicios de telefonía o Internet.

Atención de emergencia

Los servicios de emergencia son para problemas repentinos o graves que necesitan atención inmediata o pondrían en peligro su vida o su salud. Molina cubre la atención de emergencia. Los servicios y suministros para un miembro que se encuentra fuera de los Estados Unidos, si el miembro viajó al lugar con el propósito de recibir servicios médicos, suministros o medicamentos, no están cubiertos. Además, la atención de rutina, la atención preventiva, la atención primaria, la atención médica especializada y los servicios a pacientes internados no están cubiertos cuando se proporcionen fuera de los Estados Unidos o en cualquier otro lugar fuera del área de servicio, a menos que se ofrezcan servicios de emergencia a un miembro durante el viaje. Cuando la muerte ocurre fuera de los Estados Unidos, no se cubre la evacuación médica ni la repatriación de los restos.

Si necesita atención de emergencia, llame al 911 o vaya al hospital más cercano. No necesita autorización previa. En caso de asuntos urgentes que no pongan en peligro su vida, llame a la Línea de Consejos de Enfermería disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana al: (888) 275-8750 (TTY: 711): inglés y otros idiomas (866) 648-3537 (TTY: 711): español

Acerca de los beneficios de medicamentos

Para obtener información acerca de los medicamentos que necesita, hable con su proveedor. Para obtener información sobre los beneficios de medicamentos, visite [MolinaMarketplace.com](https://www.molina.com). En la página web, puede encontrar lo siguiente:

- Una lista de medicamentos genéricos y de marca registrada que cubre y no cubre Molina (formulario de medicamentos/Lista de Medicamentos Preferidos (Preferred Drug List, PDL)).
- Los límites de los medicamentos cubiertos, como la cantidad de renovaciones o dosis de medicamentos que puede recibir.
- Información sobre cómo su proveedor puede pedir a Molina que apruebe ciertos medicamentos o la cantidad de un medicamento que usted necesita.

- Información necesaria de su proveedor para obtener la aprobación de algunos de sus medicamentos.
- Detalles sobre el proceso que utilizará su proveedor para la sustitución por un medicamento genérico, el intercambio terapéutico y la terapia progresiva.
- Actualizaciones de la lista de medicamentos.
- Cualquier copago de medicamentos que se encuentren y no se encuentren en la lista de medicamentos aprobados de Molina.
- Cómo su proveedor puede solicitar una autorización o excepción para la cobertura de medicamentos que no se encuentran en el formulario de medicamentos.

Para obtener más información, llame al Departamento de Servicios para Miembros al (888) 858-3492, (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.

Protección de su privacidad

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

Su Información Médica Protegida (PHI)

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

¿Por qué Molina Healthcare utiliza o comparte su PHI?

- Para proveerle tratamiento.
- Para pagar la atención médica que recibe.
- Para revisar la calidad de la atención médica que recibe.
- Para informarle sobre sus opciones de atención médica.
- Para administrar nuestro plan de salud.
- Para utilizar o compartir la PHI con otros fines, conforme lo requerido o permitido por la ley.

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

Molina necesita su aprobación por escrito para usar o compartir su PHI para cualquier propósito que no se haya especificado anteriormente.

¿Cuáles son sus derechos de privacidad?

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

¿Cómo protege Molina Healthcare su PHI?

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

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



- Utiliza cortafuegos y contraseñas para la protección digital.

¿Qué debe hacer Molina Healthcare según la ley?

- Mantener privada su PHI.
- Avisarle en caso de una violación de su PHI no protegida.
- No usar ni divulgar su información genética con fines de contratación de seguro.
- No utilizar sus datos de raza, etnia o idioma para asegurar o denegar cobertura y beneficios.
- Seguir los términos de nuestra [Notificación de las normas de privacidad](#).

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

- Llamar o escribir a Molina para presentar una queja
- Presentar una queja ante el Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU.

La información mencionada anteriormente es solo un resumen. Consulte la Notificación de las normas de privacidad de Molina en MolinaMarketplace.com para obtener más información acerca de cómo utilizamos y compartimos la PHI de nuestros miembros. También puede llamar al Departamento de Servicios para Miembros al (888) 858-3492, (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m., para solicitar una copia.

Sus derechos y responsabilidades como miembro de Molina

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

Usted tiene derecho a lo siguiente:

- Obtener información sobre Molina, nuestros servicios, nuestros proveedores médicos y los proveedores contratados para prestar servicios, y los derechos y responsabilidades del miembro.
- Tener privacidad y ser tratado con respeto y dignidad.

- Ayudar a tomar decisiones con su proveedor médico sobre su atención médica. Usted puede rechazar un tratamiento.
- Solicitar y recibir una copia de su historia clínica.
- Solicitar una modificación o una corrección de su historia clínica.
- Analizar sus opciones de tratamiento con su doctor u otro proveedor de atención médica de una manera comprensible para usted. La cobertura por costo o beneficio no resulta importante.
- Presentar quejas o enviar apelaciones sobre Molina o la atención que recibió.
- Usar sus derechos de miembro sin temor a recibir represalias.
- Recibir el documento de los derechos y responsabilidades de los miembros una vez al año.
- Sugerir cambios a la política de derechos y responsabilidades de los miembros de Molina.

Usted, además, tiene las siguientes obligaciones:

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

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

Servicios médicos para la mujer

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

Cómo obtener atención para necesidades especiales de salud

Molina cubre la atención de sus necesidades especiales.

Segundas opiniones

Si no está de acuerdo con el plan de atención médica de su proveedor, tiene derecho a buscar una segunda opinión. Puede hablar con otro proveedor de la red de Molina o podemos coordinar para que hable con un proveedor fuera de nuestra red. Este servicio está disponible sin costo. Para obtener más información, llame al Departamento de Servicios para Miembros al (888) 858-3492 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.

Servicios fuera de la red

Si no hay un proveedor participante que pueda proporcionar un servicio cubierto que no sea de emergencia, proporcionaremos el servicio cubierto a través de un proveedor no participante de la misma manera y sin un costo mayor que los mismos servicios cubiertos cuando sean prestados por proveedores participantes, siempre que usted obtenga una autorización previa antes del inicio del servicio. Para obtener más información, llame al Departamento de Servicios para Miembros al (888) 858-3492, (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.



Horario de atención de los servicios

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

Quejas y apelaciones

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

Una queja puede ser por cosas como las que se indican a continuación:

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

Puede presentar una apelación cuando no esté de acuerdo con las siguientes decisiones de Molina:

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

Visite MolinaMarketplace.com o consulte su Manual del miembro para leer acerca de quién puede presentar una queja o apelación.

Si tiene alguna pregunta sobre las quejas, llame al Departamento de Servicios para Miembros al (888) 858-3492, (TTY: 711).

Su derecho a apelar denegaciones

¿Qué es una denegación?

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

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

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

Para obtener más información sobre cómo presentar una apelación, llame al Departamento de Servicios para Miembros al (888) 858-3492, (TTY: 711).

Su derecho a una directiva anticipada

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

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

- Poder notarial para atención médica.
- Testamento en vida.

Completar una directiva anticipada es su elección. Nadie le puede denegar atención médica en función de su decisión de tener o no una directiva anticipada. Para obtener ayuda sobre cómo tomar decisiones acerca de su atención, hable con alguien en quien confía, como un familiar o un amigo. También puede hablar con su abogado o PCP si tiene preguntas o si desea completar un formulario de directiva anticipada.

Llame al Departamento de Servicios para Miembros al (888) 858-3492, (TTY: 711) para averiguar cómo obtener

formularios de directivas anticipadas que cumplan con las leyes estatales aplicables.

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

Visite la página web de Molina Healthcare

Visite MolinaMarketplace.com y seleccione su estado. Nuestra página web tiene información sobre lo siguiente:

- Beneficios y servicios incluidos y excluidos de la cobertura, y restricciones.
- Copagos y otros cargos de los que usted es responsable (si corresponde).
- Qué hacer si recibe una factura por una reclamación.
- Las preguntas más frecuentes y sus respuestas.
- Detalles de farmacia, como los medicamentos que no cubrimos, los límites o las cuotas de medicamentos, el proceso para solicitar una excepción para medicamentos que no están en el formulario, la sustitución por un medicamento genérico, el intercambio terapéutico (diferentes medicamentos que tienen los mismos efectos) y los protocolos de terapia progresiva (cobertura del uso de un medicamento antes de que cubramos el uso de otro).
- Pautas de atención médica preventiva y calendarios de vacunación.
- Cómo obtener cuidado especializado y servicios hospitalarios.
- Disponibilidad del proveedor médico y del proveedor
- Procedimientos de UM, incluida la revisión previa al servicio, la revisión urgente concurrente, la revisión posterior al servicio y cómo presentar una apelación.

Para recibir copias impresas de todo lo publicado en MolinaHealthcare.com, llame al Departamento de Servicios para Miembros al (888) 858-3492, (TTY: 711). Su Manual del miembro, disponible en la página web, también es un buen recurso.

Portal para miembros

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

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



- Controlar el estrés.
- Promover la actividad física.
- Dejar de consumir tabaco.
- Someterse a pruebas de detección del cáncer.
- Obtener vacunas.
- Solicitar o imprimir una tarjeta de identificación del miembro.
- Seleccionar o cambiar un doctor.
- Consultar sus registros médicos personales.
- Averiguar cómo obtener remisiones.
- Obtener consejos de salud en la Línea de Consejos de Enfermería disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, por correo electrónico seguro.
- Enviar un correo electrónico al Departamento de Servicios para Miembros.

Si desea obtener más información o registrarse en el portal para miembros, siga estas indicaciones:

1. Llame al Departamento de Servicios para Miembros al (888) 858-3492, (TTY: 711)
2. Cree una cuenta siguiendo estos sencillos pasos:
 - Paso 1: Diríjase a [MyMolina.com](https://www.MyMolina.com) ([MiMolina.com](https://www.MiMolina.com) en español)
 - Paso 2: Ingrese su número de ID de miembro, fecha de nacimiento y código postal
 - Paso 3: Ingrese su dirección de correo electrónico.
 - Paso 4: Cree una contraseña.

Directorio de proveedores en línea

Para buscar un proveedor en línea, visite [MolinaMarketplace.com](https://www.MolinaMarketplace.com). Haga clic en **“Buscar un proveedor”** o **“Encontrar una farmacia”**. El directorio de proveedores incluye la siguiente información:

- Nombres, direcciones y números de teléfono de los proveedores de Molina.

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

Si no puede acceder a Internet o necesita más información (como la escuela de medicina a la que acudió o el lugar donde cursó la residencia su proveedor), el Departamento de Servicios para Miembros le puede enviar una copia impresa del directorio de proveedores en línea. Llame al (888) 858-3492 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m., para obtener ayuda.

Molina Healthcare of Washington (Molina) cumple con las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discrimina por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo.

You have the right to get this information in a different format, such as audio, Braille, or large font due to special needs or in your language at no additional cost.

Usted tiene derecho a recibir esta información en un formato distinto, como audio, braille, o letra grande, debido a necesidades especiales; o en su idioma sin costo adicional.

Spanish **ATENCIÓN:** si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-888-858-3492 (TTY: 711).

Chinese **注意:** 如果您使用繁體中文, 您可以免費獲得語言援助服務。請致電 1-888-858-3492 (TTY: 711)。

