Guía para acceder a una atención médica de calidad

Primavera de 2019

MolinaHealthcare.com

MOLINA® HEALTHCARE

Your Extended Family.

206020THMDMSES
191107

Mi Molina

Mi Molina es un portal web seguro que le permite administrar su propia salud desde su computadora. **MyMolina.com** es fácil de usar. Estas son algunas de las cosas que puede hacer en Mi Molina:

- Hacer una evaluación de salud. Una evaluación de salud es una herramienta que puede ayudarles a usted y a su proveedor (médico) a identificar maneras de mejorar su salud.

- Obtener ayuda personal en las siguientes áreas:
  - Peso (IMC) saludable
  - Dejar de consumir tabaco
  - Promover la actividad física
  - Alimentación saludable
  - Controlar el estrés
  - Evitar beber alcohol
  - Identificar signos de depresión
  - Identificar signos de falta de motivación
  - Prueba de cáncer
  - Vacunas
  - Seguridad

- Obtener información de farmacia como:
  - Buscar una farmacia
  - Comenzar el proceso de excepción
  - Conocer las interacciones de medicamentos, los efectos secundarios o los riesgos
  - Conocer sobre sustitutos de medicamentos genéricos
  - Obtener recordatorios electrónicos de resurtido y conocer sobre la receta electrónica
  - Solicitar un resurtido para las recetas actuales de pedido por correo
  - Averiguar el costo que usted debe pagar, si es que lo hay

- Otras cosas que puede hacer en el portal para miembros Mi Molina:
  - Solicitar una tarjeta de identificación de miembro
  - Averiguar cuándo y cómo obtener referencias
  - Seleccionar o cambiar un proveedor
  - Obtener registros de salud en línea
  - Usar el correo electrónico seguro para obtener consejos de salud de la Línea de consejos de enfermería
  - Enviar preguntas por correo electrónico a Servicios para Miembros de Molina

Para obtener más información o registrarse en Mi Molina:
1. Llame al Departamento de Servicios para Miembros de Molina al **(844) 809-8438**, **TTY/TDD: 711** o
2. Cree una cuenta siguiendo estos sencillos pasos:

Paso 1: Visite **MyMolina.com** (MiMolina.com en español)
Paso 2: Ingrese su número de identificación de miembro, fecha de nacimiento y código postal
Paso 3: Ingrese su dirección de correo electrónico
Paso 4: Cree una contraseña

Plan y programa de mejoramiento de la calidad de Molina Healthcare

Su atención médica es importante para nosotros. Queremos saber su opinión sobre la calidad de nuestros servicios. Es por eso que posiblemente reciba una encuesta sobre Molina Healthcare y sus servicios de atención médica. Una de estas encuestas se llama CAHPS®. CAHPS® significa Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems (Evaluación del Consumidor sobre los Proveedores y Sistemas de Atención de la Salud). Esta encuesta hace preguntas acerca de la atención de su salud. Hace preguntas acerca de la atención que usted recibe a través de Molina Healthcare. Es posible que le enviemos algunas preguntas sobre cómo nos desempeñamos. Queremos saber lo que es importante para usted. Tómese el tiempo para completar la encuesta si la recibe. Utilizamos

otra herramienta llamada HEDIS® para mejorar la atención medica. HEDIS® significa Healthcare Effectiveness Data and Information Set (Conjunto de datos de efectividad de atención médica e información). Analizamos la información sobre los servicios que usted puede haber recibido. Estos servicios incluyen lo siguiente:

- Vacunas
- Exámenes de verificación de bienestar
- Pruebas de Papanicolaou
- Mamografías de detección
- Atención de la diabetes
- Cuidado prenatal
- Atención posparto
- Salud conductual

Este proceso nos ayuda a averiguar cuántos de nuestros miembros realmente reciben los servicios necesarios. Molina pone a su disposición esta información. Puede usarla para comparar un plan de salud con otro.

Nos esforzamos por mejorar nuestros servicios cada año. Fijamos metas para mejorar nuestros servicios. Nuestro plan de Mejora de la calidad (Quality Improvement, QI) incluye estas metas. Queremos ayudarlos a usted y a sus familiares a cuidarse mejor.

Queremos asegurarnos de que reciban el mejor servicio posible. Algunas de las maneras en que lo hacemos incluye lo siguiente:

- Enviarle un correo o llamarlo para asegurarnos de que usted y su hijo reciban los exámenes de bienestar y las vacunas que necesiten.
- Ayudarlo a aprender sobre problemas de salud en curso, si es que los tiene.
- Asegurarnos de que reciba atención prenatal y exámenes posteriores al parto, si está embarazada.
- Recordarle que debe hacerse pruebas de Papanicolaou y exámenes de mamografía, si los necesita.
- Asistirlo con servicios de transporte desde el hospital hasta su casa.
- Ayudarlo a encontrar centros para la recuperación de trastornos por abuso de sustancias.
- Ver las quejas de los miembros cuando las envía.
- Ayudarlo a encontrar y usar la información en el sitio web de Molina Healthcare.
- Informarle sobre los servicios especiales que ofrecemos a todos nuestros miembros.

Revisamos todos los servicios y la atención que recibe cada año para ver si estamos haciendo bien las cosas. Visite nuestro sitio web en **MolinaHealthcare.com**. Puede leer los últimos resultados de nuestro progreso en nuestro sitio web.

Para obtener más información, llame a su Equipo de Servicios para Miembros de Molina Healthcare. Puede solicitar una copia impresa de nuestro plan de QI y los resultados.

Protección de su privacidad

Su privacidad es importante para nosotros. Respetamos y protegemos su privacidad. Molina Healthcare utiliza y comparte información para proporcionarle beneficios de salud.

Información de Salud Protegida (PHI)

PHI significa información de salud protegida. La PHI incluye su nombre, número de miembro, raza, etnia, necesidades de lenguaje u otras cosas que lo identifican. Molina Healthcare quiere que sepa cómo usamos o compartimos su PHI.

¿Por qué Molina Healthcare utiliza y comparte la información protegida sobre su salud?

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

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

Molina Healthcare necesita su autorización por escrito para usar o compartir su PHI por cualquier motivo no enumerado anteriormente.

¿Cuáles son sus derechos de privacidad?

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

¿Cómo protege Molina Healthcare su PHI?

Su PHI puede estar en forma escrita, oral o en computadoras. Molina Healthcare emplea varias maneras para proteger la PHI a través de nuestro plan de salud. A continuación, figuran algunas maneras en las que Molina Healthcare protege la PHI:

- Molina Healthcare utiliza políticas y reglas para proteger la PHI.
- Solo el personal de Molina Healthcare que necesite conocer la PHI puede usarla.
- Molina Healthcare capacita al personal para proteger y asegurar la PHI, incluidas las comunicaciones escritas y verbales.
- El personal de Molina Healthcare debe acordar por escrito el cumplimiento de las reglas y de las políticas que protegen y resguardan la PHI.
- Molina Healthcare resguarda la PHI en nuestras computadoras. La PHI en nuestras computadoras se mantiene en privado mediante el uso de firewalls y contraseñas.

¿Cuáles son las obligaciones de Molina Healthcare?

Molina Healthcare tiene la obligación de:

- Mantener privada su PHI.
- Enviarle un aviso en caso de incumplimiento de su PHI no asegurada.
- 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.
- Cumplir con las condiciones de esta notificación.

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

- Llame o escriba a Molina Healthcare para presentar una queja.
- Presente una queja ante el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU.

Lo mencionado anteriormente es solo un resumen. Nuestra Notificación de las Normas de Privacidad contiene más información acerca de cómo usamos y compartimos la PHI de nuestros miembros. Podrá encontrar nuestra Notificación de las Normas de Privacidad completa en nuestro sitio web: **MolinaHealthcare.com**. También puede solicitar una copia de nuestra Notificación de las Normas de Privacidad si llama al Departamento de Servicios para Miembros.

Programa de seguridad del paciente

Molina Healthcare desea que usted y su familia estén seguros y sanos. Contamos con un Programa de Seguridad del Paciente que nos ayuda a cumplir esta meta. Este programa le ofrece datos de seguridad para que obtenga mejores alternativas de atención médica. Aquí le presentamos algunas de las medidas que tomamos para mejorar su seguridad:

- Llevamos un registro de las quejas de nuestros miembros acerca de problemas de seguridad en el consultorio del proveedor u hospital.
- Le ofrecemos información para que sepa cómo tomar decisiones seguras sobre su atención. Algunas de ellas son las siguientes:
  - Preguntas para hacerle a su cirujano antes de una cirugía.
  - Preguntas para hacer sobre interacciones de medicamentos.
- Ponemos a disposición programas para ayudarlo a administrar su atención y recibir atención de manera oportuna.
- Revisamos los informes de grupos que controlan la seguridad de hospitales. Los informes nos dicen cosas como los niveles de personal en la Unidad de Cuidados Intensivos (Intensive Care Unit, ICU), el uso de pedidos de medicamentos por computadora, etc.

Grupos que controlan la seguridad:

- Leap Frog Quality Index Ratings (http://www.leapfroggroup.org/)
- The Joint Commission National Patient Safety Goal Ratings (www.qualitycheck.org/consumer/searchQCR.aspx)

Puede visitar estos sitios web para:

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

También le informaremos sobre nuestro programa de asientos (elevados) para bebés.

- Llame a nuestro Departamento de Servicios para Miembros al **(844) 809-8438, TTY/TDD: 711** para obtener más información sobre nuestro Programa de Seguridad del Paciente.
- También puede visitarnos en línea en **MolinaHealthcare.com**.

Cómo trabajamos con nuestros proveedores para tomar decisiones sobre su atención médica

Molina Healthcare quiere que reciba el tratamiento que necesita. En ocasiones, es posible que su proveedor necesite consultarnos para aprobar el servicio antes de recibirlo (autorización previa), mientras está recibiendo el servicio

(concurrente) o luego de haber recibido el servicio (servicio posterior). Vamos a trabajar con su proveedor para decidir si necesita los servicios. Este proceso recibe el nombre de Administración de Utilización (Utilization Management, UM). Tomamos decisiones con respecto a su atención en función de la necesidad médica y sus beneficios. No recompensamos a los proveedores ni a nadie por denegar cobertura por servicios que necesita. No pagamos dinero adicional a los proveedores o a nuestro personal de UM para tomar decisiones que resulten en la prestación de menos servicios.

Si tiene alguna pregunta sobre nuestro proceso o decisiones de UM, puede llamarnos. Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al número gratuito **(844) 809-8438, TTY/TDD: 711**. El personal también puede aceptar llamadas de cobro revertido. Si necesita ayuda en su idioma, hay un miembro del personal bilingüe o un intérprete disponible. También ofrecemos servicios TTY/TDD para miembros con discapacidades auditivas o del habla. El personal de Servicios para Miembros puede responder su llamada de lunes a viernes (excepto feriados) entre las 7:30 a. m. y las 8:00 p. m., hora del centro y el segundo fin de semana de cada mes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. Si llama fuera del horario de atención, deje un mensaje y su número de teléfono. El personal de Servicios para Miembros le devolverá la llamada dentro de un día hábil.

Conocer lo nuevo

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 analiza al menos una vez al año los tipos de servicios enumerados a continuación:

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

Qué hacer cuando necesita atención después del horario de atención o en una emergencia

Atención después de hora

Habrá algunas ocasiones en las que pueda necesitar atención y el consultorio de su Proveedor de Atención Primaria (Primary Care Provider, PCP) esté cerrado. 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 **(844) 794-3638, TTY/TDD: 711**. Los enfermeros están disponibles para ayudarlo las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Enfermeros altamente capacitados responden nuestra Línea de consejos de enfermería. Pueden ayudarlo a decidir si usted debería ver a un proveedor de inmediato. Los enfermeros también pueden ayudarlo a programar una cita si necesita visitar a un proveedor rápidamente. A veces, usted puede tener preguntas, pero no cree que necesite visitar a su PCP. Puede llamar a la Línea de consejos de enfermería y conversar con un enfermero.

Atención de emergencia

La atención de emergencia es para problemas repentinos o graves que necesitan atención inmediatamente. También puede ser la atención ante una situación en la que su vida o salud se encuentren en peligro. La atención de emergencia es un beneficio cubierto. No necesita autorización previa. Si tiene un problema de urgencia que no pone en peligro su vida, también puede llamar a nuestra Línea de consejos de enfermería. Llame al **(844) 794-3638, TTY/TDD: 711**, las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Dónde encontrar respuestas a los beneficios de medicamentos

Molina Healthcare quiere que hable con su proveedor sobre los medicamentos que necesita. Puede visitar nuestro sitio web en **MolinaHealthcare.com** si desea obtener más información sobre sus beneficios de medicamentos. Nuestro sitio web también explica nuestro proceso de farmacia. En el sitio web, puede encontrar lo siguiente:

- Una lista de medicamentos genéricos y de marca que cubrimos y no cubrimos (Lista de medicamentos preferidos [Preferred Drug List, PDL]).
- Límites para medicamentos cubiertos.
- Los límites incluyen elementos como la cantidad de resurtidos que puede recibir o las dosis de medicamentos que puede obtener.
- Cómo su proveedor puede pedirnos que aprobemos ciertos medicamentos.
- Cómo su proveedor puede solicitar la cantidad de un medicamento que puede necesitar.
- Información necesaria de su proveedor para obtener la aprobación de algunos de sus medicamentos.
- Detalles sobre el proceso que utilizará su proveedor para la sustitución genérica, el intercambio terapéutico y los protocolos de terapia escalonada.
- Actualizaciones hechas a la lista de medicamentos en cualquier momento durante el año.

Si necesita más información sobre sus beneficios de farmacia, también puede llamar a Servicios para Miembros.

Obtener ayuda adicional cuando tiene problemas de salud en curso

Cuidar sus propios problemas de salud puede ser difícil. Molina Healthcare cuenta con un programa que puede ayudarlo. Ofrecemos un Programa de Administración de Casos para ayudar a los miembros con problemas de salud complejos. Ofrecemos esta ayuda a cualquier persona que reciba servicios de salud por un problema de salud en curso. Nuestro personal trabajará con usted para asegurarse de que reciba la atención adecuada.

Molina Healthcare puede ayudarlo a:

- Encontrar y acceder a servicios elegibles.
- Organizar visitas al médico y pruebas.
- Organizar el transporte.
- Identificar cualquier brecha en la atención o necesidades de atención médica.
- Acceder a los recursos para ayudar a personas con necesidades de atención médica especial y/o a sus cuidadores que lidian con el estrés del día a día.
- Coordinar el traslado de un entorno a otro. Esto puede incluir trabajar con usted y sus cuidadores cuando recibe el alta del hospital.
- Evaluar su elegibilidad para servicios de atención médica a largo plazo.
- Conectarse con los recursos de la comunidad.
- Encontrar servicios que podrían no ser beneficios cubiertos. Esto puede incluir fisioterapia con escuelas o en entornos comunitarios o "Meals on Wheels".
- Organizar los servicios con un proveedor de atención primaria (PCP), familiares, cuidadores, representantes y cualquier otro proveedor identificado.

Se puede referir a los miembros a Administración de Casos a través de:

- Un proveedor
- Servicios para Miembros, la línea de Educación para la salud o la Línea de consejos de enfermería las 24 horas
- Un familiar o cuidador
- Usted mismo

Estos programas son voluntarios. Molina Healthcare los ofrece sin costo alguno para usted. Puede elegir abandonar cualquier programa en cualquier momento.

Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros de Molina Healthcare para:

- Ser eliminado de un programa
- Aprender más sobre un programa
- Solicitar una referencia

Salud de la población (educación para la salud, control de enfermedades, administración de la atención y administración de casos complejos)

Las herramientas y los servicios que se describen a continuación constituyen apoyo educativo para nuestros miembros. Podemos modificarlos en cualquier momento, según se requiera, para satisfacer las necesidades de nuestros miembros.

Educación para la salud/Control de enfermedades

Molina Healthcare ofrece programas para ayudarlos a usted y a su familia a controlar una afección de salud diagnosticada. Nuestros programas incluyen:

- Control del asma
- Manejo de la depresión
- Control de la diabetes
- Control de la presión arterial alta
- Control de enfermedades cardiovasculares
- Control de la Enfermedad Pulmonar Obstructiva Crónica (EPOC)

Puede obtener más información, inscribirse o cancelar su inscripción en cualquiera de los programas anteriores llamando al Departamento de Administración de Salud de Molina al **(866) 891-2320, TTY/TDD: 711,** de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora del centro, de lunes a viernes.

Boletines

Los boletines se publican en el sitio web **MolinaHealthcare.com**. Los artículos cubren temas solicitados por miembros como usted. Los consejos incluidos los ayudarán a usted y a su familia a mantenerse saludables.

Materiales de educación para la salud

Nuestros materiales tratan sobre nutrición, pautas para servicios médicos preventivos, manejo del estrés, ejercicio, gestión del colesterol, asma, diabetes, entre otros temas. Para obtener estos materiales, consulte a su médico o visite nuestro sitio web en **www.MolinaHealthcare.com/MHMSMedicaidPublications**.

Su guía de referencia rápida de atención médica

Departamento/ Programa	Tipo de ayuda necesaria	Número para llamar/ Información de contacto
Departamento de Servicios para Miembros de Molina	Si tiene algún problema con cualquiera de los servicios de Molina, queremos ayudar a solucionarlo. Puede llamar a nuestro Departamento de Servicios para Miembros para obtener ayuda o presentar un reclamo o una queja de lunes a viernes, de 7:30 a. m. a 8:00 p. m., hora del centro, y el segundo fin de semana de cada mes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.	Servicios para Miembros Número de teléfono gratuito: (844) 809-8438 TTY/TDD: 711 para utilizar el Servicio de retransmisión de telecomunicaciones
Control de la salud	Para solicitar información sobre programas para afecciones tales como asma, diabetes, presión arterial alta, enfermedad cardiovascular (CVD) o enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC).	(866) 891-2320 de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora del centro, de lunes a viernes
Educación para la salud	Puede solicitar información sobre el control del peso y los programas para dejar de fumar.	(866) 472-9483 TTY/TDD: 711 de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora del centro, de lunes a viernes
Salud conductual y trastornos por abuso de sustancias	Si tiene preguntas o inquietudes acerca de su salud conductual o la de su familia.	Servicios para Miembros (844) 809-8438 TTY/TTD: 711

Exámenes de control del embarazo y apoyo obstétrico de alto riesgo	Para obtener información sobre nuestros programas de exámenes de detección de maternidad, comuníquese con nuestro Departamento de Servicios para Miembros.	Servicios para Miembros (844) 809-8438 TTY/TDD: 711
Línea de consejos de enfermería, las 24 horas del día, los 7 días de la semana	Si tiene preguntas o inquietudes acerca de su salud o la salud de su familia. La Línea de consejos de enfermería es atendida por enfermeros registrados.	(844) 794-3638 TTY/TDD: 711
Secretaría del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU. para Derechos Civiles	Si considera que no hemos protegido su privacidad y desea presentar una queja (o un reclamo), llame para hacerlo.	(800) 368-1019 TDD: (800) 527-7697 FAX: (404) 331-1807
Departamento de Seguros de Mississippi	El Departamento de Seguros de Mississippi es responsable de reglamentar los planes de servicios de salud. Si tiene alguna queja formal contra su plan de salud, en primer lugar, debe llamar a la línea gratuita de Molina al (844) 809-8438, TTY/TDD: 711 y utilizar el proceso de reclamos de Molina antes de comunicarse con este departamento.	Línea gratuita: (800) 562-2957 Local: (601) 359-3569 https://www.mid.ms.gov/about/contact-us.aspx

Salud conductual

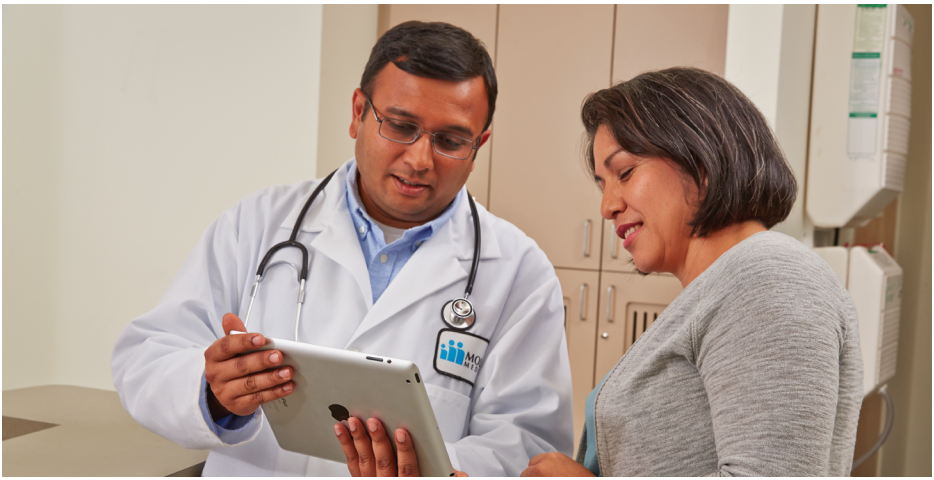
Molina Healthcare ofrece servicios de salud conductual para ayudar con problemas como estrés, depresión o confusión. También hay servicios para ayudar con el abuso de sustancias Su PCP puede ofrecerle una breve evaluación y ayudarlo a obtener servicios. También puede buscar servicios por su cuenta llamando a Servicios para Miembros al **(844) 809-8438, TTY/TDD: 711**. Puede acceder a muchos tipos de servicios. Este tipo de problemas pueden ser tratados. Molina Healthcare lo ayudará a encontrar la asistencia o el servicio que necesita.

Sus derechos como miembro de Molina Healthcare

¿Sabía que como miembro de Molina Healthcare usted 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:

- Ser tratado con cortesía y respeto, a la par que se valora su dignidad individual y se protege su necesidad de privacidad.
- Solicitar y obtener información sobre cualquier límite de su libertad de optar por proveedores que se encuentren dentro de la red.
- Recibir una respuesta expeditiva y razonable a preguntas y solicitudes.
- Conocer quién brinda los servicios médicos y quién es responsable de su atención médica.
- Conocer qué servicios de asistencia a pacientes hay disponibles, incluso si un intérprete está disponible si usted no habla inglés.
- Saber qué reglas y regulaciones aplican a su conducta.
- Recibir la información del proveedor de atención médica relacionada con diagnósticos, cursos de tratamientos planificados, alternativas, riesgos y pronóstico.
- Poder formar parte de las decisiones en torno a su atención médica. Tener una conversación sincera sobre las opciones de tratamiento médicamente necesario para sus afecciones de salud, independientemente del costo o beneficio.
- Estar libres de cualquier forma de restricción o aislamiento utilizado como forma de coerción, medida disciplinaria, conveniencia o represalia, según se especifica en otras regulaciones federales sobre el uso de la restricción y el aislamiento.
- Solicitar y recibir una copia de sus registros médicos, y solicitar que sean enmendados o corregidos.
- Recibir los servicios de atención médica de acuerdo con las regulaciones estatales y federales.
- Rechazar cualquier tratamiento, excepto cuando la ley especifique lo contrario.

- Recibir, a pedido, toda la información y asesoría necesaria sobre la disponibilidad de recursos financieros conocidos para su atención médica.
- Si es elegible para Medicare, conocer, a pedido y antes del tratamiento, si el proveedor de atención médica o el centro de salud acepta la tarifa de Medicare para esa tarea.
- Recibir, a pedido, antes del tratamiento, un estimativo razonable de los cargos por la atención médica.
- Recibir una copia de una factura detallada razonablemente clara y legible y, a pedido, recibir una explicación de los costos.
- Acceder de manera imparcial a tratamiento o servicios médicos, sin importar la raza, nacionalidad, religión, discapacidad física o forma de pago.
- Recibir tratamiento de alguna afección médica de emergencia que podría deteriorarse de no recibir tratamiento.
- Saber si el tratamiento médico tiene fines experimentales y aceptar o rechazar participar de dicha investigación experimental.
- Recibir información acerca de Molina Healthcare, sus servicios, sus médicos y proveedores, y los derechos y las responsabilidades de los miembros.
- Solicitar y obtener información sobre cualquier límite de su libertad de optar por proveedores que se encuentren dentro de la red.
- Recibir información sobre la estructura y las operaciones de Molina.
- Hacer recomendaciones acerca de la política sobre los derechos y las responsabilidades de los miembros de Molina Healthcare.



- Expresar quejas o apelaciones acerca de la organización o la atención que proporciona.
- Reclamar sobre alguna violación a sus derechos, a través del procedimiento de reclamos del proveedor o el centro de atención médica que le brindó servicios y a la agencia estatal de licencias que se detalla a continuación:
  Mississippi State Department of Health
  570 Woodrow Wilson Drive
  Jackson, MS 39216
  Teléfono: (866) 458-4948

También es responsable de lo siguiente:

- Brindar al proveedor de atención médica, tan específicamente como pueda, información precisa y completa sobre reclamos actuales, enfermedades pasadas, hospitalizaciones, medicamentos y otros asuntos relacionados con su salud.
- Informarle al proveedor de atención médica los cambios inesperados de su afección.
- Informarle al proveedor de atención médica si comprende el curso de acción contemplado y lo que se espera de usted.
- Cumplir con el plan de cuidado que ha aceptado con su proveedor de atención médica.
- Cumplir con las citas y, cuando por algún motivo no puede hacerlo, notificar al proveedor o centro de atención médica.
- Hacerse cargo de sus acciones si se niega a realizar el tratamiento o no cumple con las instrucciones que le brinda el proveedor de atención médica.
- Garantizar que las obligaciones financieras correspondientes a su atención médica, si las hubiese, se cumplan lo antes posible.
- Seguir las reglas y las regulaciones de los centros de atención médica en relación con la atención y la conducta del paciente.
- Entender sus problemas de salud y participar en el desarrollo de metas de tratamiento mutuamente acordadas hasta el grado posible.
- Presentar información confiable y precisa cuando solicita Medicaid. Usted deberá volver a pagar los pagos por capitación de primas si su inscripción se suspendiera por la falta de presentación de información confiable y precisa.

Visite nuestro sitio web en **MolinaHealthcare.com** o consulte su Manual del Miembro para ver una lista completa de los derechos y responsabilidades del miembro.

Segundas opiniones

Si no está de acuerdo con el plan de atención médica que su proveedor tiene para usted, tiene derecho a una segunda opinión. Hable con otro proveedor. Este servicio se ofrece sin costo alguno. Llame al Departamento de Servicios para Miembros al **(844) 809-8438**, **TTY/TDD: 711** para saber cómo obtener una segunda opinión.

Servicios fuera de la red

Si un proveedor de Molina Healthcare 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 más de lo que sería si el proveedor fuese parte de la red de Molina Healthcare. Esto deberá realizarse de manera oportuna siempre que la red de proveedores de Molina no pueda ofrecer ese servicio.

Reclamos y apelaciones

¿Está teniendo problemas con su atención médica o nuestros servicios? Si es así, tiene derecho a presentar un reclamo o apelación.

Un reclamo puede ser por cosas como:

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

Puede presentar una apelación cuando no esté de acuerdo con la decisión de Molina Healthcare de:

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

Puede solicitar una revisión acelerada si la decisión puede poner en riesgo su vida o su salud. También puede solicitar una audiencia imparcial con el juez estatal de Derecho Administrativo si se rechaza su apelación.

Visite nuestro sitio web, **MolinaHealthcare.com**, o consulte su Manual del Miembro para leer sobre:

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

Llame al Departamento de Servicios para Miembros al **(844) 809-8438, TTY/TDD: 711** si tiene alguna pregunta sobre reclamos.

Su derecho a apelar denegaciones

¿Qué es una denegación?

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

Si denegamos su servicio o reclamación, recibirá una carta de Molina Healthcare informándole sobre esta decisión. En esta carta se le informará sobre su derecho a apelar. Puede leer sobre estos derechos en su Manual del Miembro. Puede obtener información sobre cómo presentar una apelación en nuestro sitio web, **MolinaHealthcare.com**. El Departamento de Servicios para Miembros lo puede ayudar 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 Healthcare revisan todos los hechos en su caso y toman una decisión. Aceptaremos la decisión.

¿Desea solicitar la revisión de una apelación? Llame al Departamento de Servicios para Miembros al **(844) 809-8438, TTY/TDD: 711** y solicite ayuda.

Cómo encontrar información sobre los proveedores de Molina que utilizan nuestro sitio web (POD)

Molina Healthcare ofrece un directorio de proveedores en línea. Para acceder al directorio de proveedores en línea, visite **MolinaHealthcare.com**. Haga clic en "Encontrar un médico". El directorio de proveedores en línea incluye el siguiente tipo de información:

- Una lista actualizada con los nombres, direcciones y números de teléfono de los proveedores de Molina Healthcare.
- El estado de certificación de la junta de un proveedor. También puede visitar la American Board of Medical Specialties en www.abms.org para verificar si un proveedor está certificado.
- Horarios de atención de todos los centros.
- Proveedores que aceptan nuevos pacientes.
- Idiomas que habla el proveedor o su personal.
- Información del hospital (nombre, ubicación y estado de acreditación).

Si no puede acceder a Internet o necesita información adicional (como la escuela de medicina de su proveedor o la información de residencia), el Departamento de Servicios para Miembros puede ayudarlo. Pueden enviarle una copia impresa del directorio de proveedores en línea.

Su derecho a una directiva anticipada

Todos los miembros 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 que le indica a los proveedores médicos qué clase de cuidados usted desea si no puede hablar por sí mismo. Puede escribir una directiva anticipada antes de tener una emergencia. Esto evita que otras personas tomen decisiones importantes sobre la salud por usted, en el caso de que no se encuentre lo suficientemente bien como para tomar dichas decisiones. Existen diferentes tipos de formularios de directivas anticipadas. Algunos ejemplos son:

- Poder notarial para atención médica
- Testamento vital

Completar una directiva anticipada es su elección. Nadie le puede denegar atención médica en función de su decisión de tener o no una directiva anticipada. Hable con alguien de su confianza, como un familiar o amigo. Ellos lo pueden ayudar a tomar decisiones sobre su atención médica. También puede hablar con su abogado o PCP si tiene preguntas o si desea completar un formulario de directiva anticipada.

Puede llamar a Molina Healthcare para obtener información sobre cómo obtener formularios de directivas anticipadas que cumplan con las leyes estatales aplicables.

Si ha firmado una directiva anticipada y considera que el proveedor no siguió sus instrucciones, podrá presentar una queja. Visite el sitio web en **MolinaHealthcare.com** o llame al Departamento de Servicios para Miembros para obtener más información sobre cómo presentar una queja.

Visite el sitio web de Molina Healthcare

Visite nuestro sitio web en **MolinaHealthcare.com**. Elija su estado en la parte superior de la página. En nuestro sitio web, puede obtener información sobre:

- Beneficios y servicios, incluidos y excluidos de la cobertura y restricciones
- Copagos y otros cargos de los que usted es responsable (si corresponde)
- Qué hacer si recibe una factura por una reclamación
- Preguntas y respuestas frecuentes
- Otros procedimientos de farmacia que incluyen medicamentos que no cubrimos, límites o cuotas de medicamentos, el proceso para solicitar una excepción para medicamentos que no están en el formulario y el proceso de sustitución genérica, intercambio terapéutico (uso de medicamentos que son diferentes pero tienen los mismos efectos) y protocolos de terapia escalonada (ciertos medicamentos se prueban primero antes de cubrir otro medicamento para la misma afección)
- Pautas para salud preventiva y programa de vacunas
- Cómo obtener cuidado especializado y servicios hospitalarios

Puede solicitar copias impresas de todo lo publicado en el sitio web llamando a Servicios para Miembros. Su Manual del Miembro también es un buen recurso. También puede encontrarlo en nuestro sitio web.

Servicios de traducción

Podemos proporcionar información en el idioma de su preferencia. Podemos tener un intérprete para ayudarlo a hablar con nosotros o con su proveedor en casi cualquier idioma (incluido el lenguaje de señas). También proporcionamos materiales escritos en diferentes idiomas y formatos. Si necesita un intérprete o materiales escritos en un idioma que no sea inglés, comuníquese con Servicios para Miembros al **(844) 809-8438, TTY/TDD: 711**. No hay ningún costo para usted por estos servicios.