

# Manual



# del miembro

---

Lo que necesita saber sobre sus beneficios

Evidencia de cobertura (EOC) y Formulario de divulgación combinados de Molina Healthcare

2021



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY: 711). En Molina Healthcare atendemos de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 7:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite en línea en [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)

# Otros idiomas y formatos

---

## Otros idiomas

Puede recibir este Manual del Miembro y otros materiales del plan de forma gratuita en otros idiomas. Llame al 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711). La llamada es gratuita. Lea este Manual del Miembro para obtener más información sobre los servicios de asistencia de idiomas de la atención médica, como los servicios de traducción e intérprete.

---

## Otros formatos

Puede obtener esta información de manera gratuita en otros formatos, como Braille, letra de molde grande tamaño 18 y audio. Llame al 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711). La llamada es gratuita.

---

## Servicios de intérprete

No es necesario que use a un familiar o amigo como intérprete. Si desea un intérprete gratuito, servicios culturales y lingüísticos y ayuda disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, u obtener este manual en otro idioma, llame al 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

- La llamada es gratuita.
- 



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY: 711). En Molina Healthcare atendemos de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 7:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite en línea en [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)



# "LANGUAGE ASSISTANCE"

## LANGUAGE ASSISTANCE

---

### English

ATTENTION: If you speak another language, language assistance services, free of charge, are available to you. Call 1-888-665-4621 (TTY: 711).

### Español (Spanish)

ATENCIÓN: Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-888-665-4621 (TTY: 711).

### Tiếng Việt (Vietnamese)

CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số 1-888-665-4621 (TTY: 711).

### Tagalog (Tagalog – Filipino)

PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa 1-888-665-4621 (TTY: 711).

### 한국어 (Korean)

주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 1-888-665-4621 (TTY: 711)번으로 전화해 주십시오.

### 繁體中文(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 1-888-665-4621 (TTY: 711)。

### Հայերեն (Armenian)

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ Եթե խոսում եք հայերեն, ապա ձեզ անվճար կարող են տրամադրվել լեզվակապակցում աջակցությունները: Ճանապարհորդեք 1-888-665-4621 (TTY (հեռադիմ)՝ 711):

### Русский (Russian)

ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 1-888-665-4621 (телетайп: 711).

v8/2/17

6619916CA1217



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY: 711). En Molina Healthcare atendemos de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 7:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite en línea en [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)



**فارسی (Farsi)**

توجه: اگر به زبان فارسی گفتگو می کنید، تسهیلات زبانی بصورت رایگان برای شما فراهم می باشد. با (TTY: 711) 1-888-665-4621 تماس بگیرید.

**日本語 (Japanese)**

注意事項：日本語を話される場合、無料の言語支援をご利用いただけます。1-888-665-4621 (TTY: 711) まで、お電話にてご連絡ください。

**Hmoob (Hmong)**

LUS CEEV: Yog tias koj hais lus Hmoob, cov kev pab txog lus, muaj kev pab dawb rau koj. Hu rau 1-888-665-4621 (TTY: 711).

**ਪੰਜਾਬੀ (Punjabi)**

ਪਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਪੰਜਾਬੀ ਬੋਲਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਮੁਫਤ ਉਪਲਬਧ ਹੈ। 1-888-665-4621 (TTY: 711) 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।

**آرابتی (Arabic)**

ملحوظة: إذا كنت تتحدث اذكر اللغة، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل برقم 1-888-665-4621 (رقم هاتف الصم والبكم: 711).

**हिंदी (Hindi)**

ध्यान दें: यदि आप हिंदी बोलते हैं तो आपके लिए मुफ्त में भाषा सहायता सेवाएं उपलब्ध हैं। 1-888-665-4621 (TTY: 711) पर कॉल करें।

**ภาษาไทย (Thai)**

เรียน: ถ้าคุณพูดภาษาไทยคุณสามารถใช้บริการช่วยเหลือทางภาษาได้ฟรี โทร 1-888-665-4621 (TTY: 711).

**ខ្មែរ (Cambodian)**

ប្រយ័ត្ន: បើសិនជាអ្នកនិយាយភាសាខ្មែរ, បេសវត្តន៍នូវខ្លួនភាសា ដោយមិនគិតលក្ខណ៍ គឺអាចមានសំរាប់បង្កើត។ ចូរ ទូរស័ព្ទ 1-888-665-4621 (TTY: 711)។

**ພາສາລາວ (Lao)**

ໂປດຊາບ: ຖ້າວ່າທ່ານເວົ້າພາສາລາວ, ການບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອສູນພາສາ, ໂດຍບໍ່ເສັຽຄ່າ, ແມ່ນມີພ້ອມໃຫ້ທ່ານ. ໂທ 1-888-665-4621 (TTY: 711).

v8/2/17



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY: 711). En Molina Healthcare atendemos de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 7:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite en línea en [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)

# Aviso de no discriminación

La discriminación va en contra de la ley. Molina Healthcare cumple con las leyes de derechos civiles federales y estatales. Molina Healthcare no discrimina ilegalmente, ni excluye gente o la trata de modo diferente por motivos de sexo, raza, color, religión, linaje, nacionalidad, identificación de grupo étnico, edad, discapacidad mental, discapacidad física, condición médica, información genética, estado civil, género, identidad de género u orientación sexual.

Molina Healthcare ofrece lo siguiente:

- Asistencia y servicios gratuitos para personas con discapacidades, para ayudarlos a comunicarse mejor, como los siguientes:
  - Intérpretes de lenguaje de señas calificados.
  - Información escrita en otros formatos (letra de molde grande, audio, formatos electrónicos accesibles y otros formatos).
- Servicios de idioma gratuitos para personas cuyo idioma principal no sea el inglés, por ejemplo:
  - Intérpretes calificados
  - Información escrita en otros idiomas

Si necesita estos servicios, comuníquese con Molina Healthcare de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 7:00 p. m. y llame al 1-888-665-4621. O bien, si tiene dificultades de audición o del habla, llame al 1-888-665-4621 o al 711 para utilizar el Servicio de retransmisión de California.

## **CÓMO PRESENTAR UN RECLAMO**

Si considera que Molina Healthcare no brindó estos servicios o discriminó de manera ilegal de otra manera por motivo de sexo, raza, color, religión, ascendencia, nacionalidad, identificación de grupo étnico, edad, discapacidad mental, discapacidad física, condición médica, información genética, estado civil, género, identidad de género u orientación sexual, usted puede presentar una queja a . Puede presentar una queja por escrito, en persona o de manera electrónica como se indica a continuación:



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY: 711). En Molina Healthcare atendemos de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 7:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite en línea en [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)

## Aviso sobre no discriminación

- Por teléfono: comuníquese de lunes a viernes, de 8:30 a. m. a 5:30 p. m. por teléfono al 1-866-606-3889 (TTY: 711). O bien, si tiene dificultades de audición o del habla, llame al número que se menciona anteriormente o al 711 para utilizar el Servicio de retransmisión de California.
- Por escrito: complete un formulario de queja o escriba una carta y envíela a la siguiente dirección:

Molina Healthcare of California

Civil Rights Coordinator

200 Oceangate, Suite 100

Long Beach, CA 90802

Teléfono: 1-866-606-3889 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8:30 a. m. a 5:30 p. m.

Fax: 310-507-6186

Correo electrónico: [civil.rights@molinahealthcare.com](mailto:civil.rights@molinahealthcare.com) RD1 PT2

En persona: visite el consultorio de su doctor o las oficinas de Molina Healthcare e indique que desea presentar una queja.

- De manera electrónica: visite el sitio web de Molina Healthcare en [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)

## **OFICINA DE DERECHOS CIVILES: DEPARTAMENTO DE SERVICIOS DE SALUD DE CALIFORNIA**

También puede presentar una queja por derechos civiles a la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Servicios de Salud de California (California Department of Health Care Services) por teléfono, por escrito o de manera electrónica:

- Por teléfono: llame al **916-440-7370**. Si tiene dificultades de audición o del habla, llame al **711 (Servicio de Retransmisión de Telecomunicaciones)**.
- Por escrito: complete un formulario de queja o envíe una carta a la siguiente dirección:

Deputy Director, Office of Civil Rights

Department of Health Care Services

Office of Civil Rights

P.O. Box 997413, MS 0009

Sacramento, CA 95899-7413

Los formularios de quejas se encuentran disponibles en

[http://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language\\_Access.aspx](http://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx).

- De manera electrónica: envíe un correo electrónico a [CivilRights@dhcs.ca.gov](mailto:CivilRights@dhcs.ca.gov)



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY: 711). En Molina Healthcare atendemos de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 7:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite en línea en [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)

**OFICINA DE DERECHOS CIVILES: DEPARTAMENTO DE SALUD Y SERVICIOS HUMANOS DE EE. UU.**

Si considera que ha sido discriminado por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo, también puede presentar una queja por derechos civiles a la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU. por teléfono, por escrito o de manera electrónica, como se indica a continuación:

- Por teléfono: llame al **1-800-368-1019**. O bien, si tiene dificultades de audición o del habla, llame al **TTY/TDD: 1-800-537-7697** o al 711 para utilizar el Servicio de retransmisión de California.
- Por escrito: complete un formulario de queja o envíe una carta a la siguiente dirección:

**Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU.**  
**200 Independence Avenue, SW**  
**Room 509F, HHH Building**  
**Washington D. C. 20201**

Los formularios de queja se encuentran disponibles en <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

- De manera electrónica: visite el Portal de Quejas de la Oficina de Derechos Civiles en [https://ocrportal.hhs.gov/ocr/cp/complaint\\_confirmation.jsf](https://ocrportal.hhs.gov/ocr/cp/complaint_confirmation.jsf)



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY: 711). En Molina Healthcare atendemos de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 7:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite en línea en [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)

---

# ¡Bienvenido a Molina Healthcare!

Gracias por inscribirse en Molina Healthcare. Molina Healthcare es un plan de salud para las personas que cuentan con el servicio de Medi-Cal. Molina Healthcare trabaja con el Estado de California para ayudarlo a obtener la atención médica que necesita. Molina Healthcare subcontrata a Health Net Community Solutions (Health Net) en el condado de Riverside y San Bernardino. Si vive en Riverside o en el condado de San Bernardino y seleccionó un Proveedor de Cuidados Primarios (Primary Care Provider, PCP) que forma parte de Health Net, entonces ellos coordinarán sus servicios de atención médica. Si tiene alguna pregunta, llame al Departamento de Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY: 711).

Este Manual del Miembro le brinda información sobre su cobertura bajo Molina Healthcare. Lea este documento atentamente y por completo. Lo ayudará a entender y usar sus beneficios y servicios. En este manual, también se explican sus derechos y responsabilidades como miembro de Molina Healthcare. Si usted tiene necesidades especiales de salud, asegúrese de leer todas las secciones que corresponden a su caso.

Este Manual del miembro también se llama Evidencia de cobertura (EOC) y Formulario de divulgación combinados. Es un resumen de las normas y políticas de Molina Healthcare y se basa en el contrato entre Molina Healthcare y el Departamento de Servicios de Atención Médica (Department of Health Care Services, DHCS). Si desea obtener más información, llame a Molina Healthcare al 1-888-665-4621 o (711).

Llame al 1-888-665-4621 o al 711 para solicitar una copia del contrato entre Molina Healthcare y DHCS. También puede solicitar otra copia del Manual del miembro sin costo alguno, o visitar el sitio web de Molina Healthcare en [www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com) para ver el Manual del miembro. También puede solicitar, sin costo, una copia de las políticas y los procedimientos administrativos y clínicos no exclusivos de Molina Healthcare, o puede acceder a esta información a través del sitio web de Molina Healthcare.



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY: 711). En Molina Healthcare atendemos de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 7:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite en línea en [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)



## **Contáctenos**

Molina Healthcare puede ayudarlo. Si tiene alguna pregunta, llame al 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711). En Molina Healthcare atendemos de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 7:00 p. m. La llamada es gratuita.

También puede ingresar en cualquier momento a [www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com).

Gracias.

Molina Healthcare  
200 Oceangate, Suite 100  
Long Beach, CA 90802



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY: 711). En Molina Healthcare atendemos de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 7:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite en línea en [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)

# Índice

<b>Otros idiomas y formatos .....</b>	<b>2</b>
Otros idiomas.....	2
Otros formatos.....	2
Servicios de intérprete.....	2
<b>Aviso de no discriminación.....</b>	<b>5</b>
<b>¡Bienvenido a Molina Healthcare! .....</b>	<b>8</b>
Manual del miembro .....	8
Contáctenos.....	9
<b>Índice .....</b>	<b>10</b>
<b>1. Inicio como miembro.....</b>	<b>12</b>
Cómo obtener ayuda.....	12
Quiénes pueden ser miembros .....	13
Tarjetas de Identificación (ID).....	14
Formas de participar como miembro.....	15
<b>2. Acerca de su plan de salud.....</b>	<b>16</b>
Descripción general del plan de salud.....	16
Cómo funciona su plan.....	18
Cómo cambiar de planes de salud.....	18
Continuidad de la atención.....	20
Costos .....	21
<b>3. Cómo recibir atención.....</b>	<b>23</b>
Cómo recibir servicios de atención médica.....	23
Dónde recibir atención.....	29
Red de proveedores.....	31
Proveedor de cuidados primarios (PCP).....	35
<b>4. Beneficios y servicios .....</b>	<b>42</b>
Lo que cubre su plan de salud.....	42
Beneficios de Medi-Cal cubiertos por Molina Healthcare .....	43
Coordinación de Cuidados .....	60



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY: 711). En Molina Healthcare atendemos de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 7:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite en línea en [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)

Beneficios de la Iniciativa de Cuidado Coordinado (CCI).....	60
Programas de Promoción de la Salud.....	61
Otros programas y servicios de Medi-Cal.....	62
Servicios que no puede recibir a través de Molina Healthcare o Medi-Cal.....	67
Evaluación de tecnologías nuevas y existentes.....	68
<b>5. Derechos y responsabilidades .....</b>	<b>69</b>
Sus derechos.....	69
Sus responsabilidades.....	71
Notificación de las normas de privacidad.....	71
Aviso sobre las leyes.....	79
Aviso sobre Medi-Cal como pagador de último recurso.....	80
Aviso sobre recuperación de patrimonio.....	81
Notificación de acción.....	81
<b>6. Notificación y solución de problemas .....</b>	<b>82</b>
Quejas.....	83
Apelaciones.....	84
Qué hacer si no está de acuerdo con una decisión de apelación.....	85
Quejas y Revisiones médicas independientes (IMR) del Departamento de Atención Médica Administrada .....	86
Audiencias estatales .....	87
Fraudes, derroches y abusos.....	88
<b>7. Números importantes y palabras que debe conocer .....</b>	<b>90</b>
Números telefónicos importantes.....	90
Palabras que debe conocer.....	90
<b>8. Programas de Molina Healthcare .....</b>	<b>103</b>



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY: 711). En Molina Healthcare atendemos de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 7:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite en línea en [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)

---

# 1. Inicio como miembro

---

## Cómo recibir ayuda

Molina Healthcare desea que esté satisfecho con su atención médica. Si tiene preguntas o inquietudes sobre su atención, ¡Molina Healthcare quiere que usted se lo haga saber!

## Servicios para Miembros

Servicios para Miembros de Molina Healthcare puede ayudarlo. Molina Healthcare puede hacer lo siguiente:

- Responder a preguntas acerca de su plan de salud y servicios cubiertos.
- Ayudarlo a elegir o cambiar a un proveedor de cuidados primarios (PCP).
- Indicarle dónde obtener la atención que necesita.
- Ayudarlo a obtener servicios de intérprete si no habla inglés.
- Ayudarlo a obtener información en otros idiomas y formatos.

Ayudarlo con cualquier necesidad de atención médica o servicio. Si necesita ayuda, llame al 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711). En Molina Healthcare atendemos de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 7:00 p. m. La llamada es gratuita.

También puede ingresar en cualquier momento a [www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com).



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY: 711). En Molina Healthcare atendemos de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 7:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite en línea en [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)

---

## Quiénes pueden ser miembros

Usted puede recibir los beneficios de Molina Healthcare porque cumple con los requisitos para Medi-Cal y vive en uno de los siguientes condados: Imperial, Riverside, San Bernardino, Sacramento y San Diego. También puede recibir los beneficios de Medi-Cal a través del Seguro Social, porque actualmente recibe SSI/SSP. Para obtener más información, llame a la Oficina de Administración del Seguro Social de su condado a los números de teléfono que se indican a continuación.

Oficina del Seguro Social del condado de Imperial: 1-800-772-1213

Oficina del Seguro Social de Riverside: (800) 772-1213

Oficina del Seguro Social de San Bernardino: (909) 891-3744

Oficina del Seguro Social de Sacramento: (855) 782-9153

Oficina del Seguro Social de San Diego: (800) 772-1213

Si tiene preguntas sobre la inscripción, llame a Health Care Options al 1-800-430-4263 (TTY/TDD 1-800-430-7077 o 711). O visite <https://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov/>.

## Medi-Cal de Transición

Medi-Cal de Transición también se llama “Medi-Cal para personas que trabajan”. Es posible que usted pueda obtener los beneficios de Medi-Cal de Transición si deja de recibir los beneficios de Medi-Cal por los siguientes motivos:

- Comenzó a ganar más dinero.
- Su familia comenzó a recibir más manutención infantil o conyugal.

Puede preguntar si puede recibir los beneficios de Medi-Cal de Transición en su Oficina de Salud y Servicios Humanos del condado local en [www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx](http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx) o puede llamar a Health Care Options al 1-800-430-4263 (TTY/TDD 1-800-430-7077 o 711).



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY: 711). En Molina Healthcare atendemos de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 7:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite en línea en [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)

## Tarjetas de Identificación (ID)

Como miembro de Molina Healthcare, recibirá una tarjeta de identificación de Molina Healthcare. Debe mostrar su tarjeta de identificación de Molina Healthcare y su Tarjeta de identificación de beneficios (Benefits Identification Card, BIC) de Medi-Cal cuando reciba medicamentos recetados o servicios médicos. Deberá llevar todas las tarjetas de salud con usted en todo momento. A continuación, le presentamos un modelo de tarjeta de identificación de beneficios y tarjeta de identificación de Molina Healthcare para que vea cómo serán las suyas:

**Molina Healthcare of California**

**Member:** <Member\_Name\_1>  
**ID #:** <Member\_ID\_1>  
**DOB:** <Date\_of\_Birth\_1>  
**Provider:** <PCP\_Name\_1>  
**PCP Phone:** <PCP\_Phone\_Number\_1>  
**Provider Group:** <PCP\_Group\_Name\_1>

Member Service: (888) 665-4621  
 Eligibility Info: (800) 357-0172  
 24-Hour Nurse Help Line: (888) 275-8750  
 Para Enfermera En Español: (866) 648-3537  
 RX Questions: Caremark/CVS (800) 770-8014  
 Hospital Admission Notification: (800) 526-8196  
 ER Notification: (800) 357-0163

**RxBIN:** <Bin\_number\_1>  
**RxPCN:** <RXPCN\_1>  
**RxGRP:** <RXGroup\_1>

MyMolina.com

THIS CARD IS FOR IDENTIFICATION PURPOSES ONLY AND DOES NOT PROVE ELIGIBILITY FOR SERVICE.

**PROVIDER:** Notify the Health Plan within 24 hours of any inpatient admission at the "Hospital Admission Notification" number printed on the front of this card.

**MEMBER:** Emergencies (24 Hrs): When a medical emergency might lead to disability or death, call 911 immediately or go to the nearest Emergency Room. No prior authorization is required for emergency care.

**Miembro:** Emergencias (24 horas): Cuando una emergencia puede resultar en muerte o discapacidad, llame al 911 inmediatamente o vaya a la sala de emergencia mas cercana. No requiere autorización para servicios de emergencia.

Remit Claims to: Molina Healthcare Riverside/San Bernardino  
 P.O. Box 22702, Long Beach, CA 90802

MolinaHealthcare.com



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY: 711). En Molina Healthcare atendemos de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 7:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite en línea en [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)

Es posible que Molina Healthcare incluya información adicional en la tarjeta de identificación de Molina Healthcare.

Si no recibe su tarjeta de identificación de Molina Healthcare dentro de unas semanas después de su inscripción, o si su tarjeta se dañó, se perdió o la robaron, llame al Departamento de Servicios para Miembros inmediatamente. Molina Healthcare le enviará una nueva tarjeta de forma gratuita. Llame al 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

---

## Formas de participar como miembro

Molina Healthcare desea saber su opinión. Cada trimestre Molina Healthcare organiza reuniones para conversar acerca de los aspectos que funcionan bien y las maneras en que Molina Healthcare puede mejorar. Los miembros están invitados a asistir. ¡Venga a una reunión!

### Comité asesor de miembros

Molina Healthcare cuenta con un grupo llamado Comité asesor de miembros. Este grupo está formado por miembros de Molina Healthcare. Se puede unir a este grupo si lo desea. El grupo conversa sobre cómo mejorar las políticas de Molina Healthcare y sus responsabilidades son las siguientes:

- Asesorar a Molina Healthcare en la revisión de los programas y servicios existentes. Informar acerca de la creación de programas innovadores a fin de abordar las barreras al acceder a servicios de atención médica.

Si desea formar parte de este grupo, llame al 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711). También puede ingresar en cualquier momento a [www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com) o [www.MyMolina.com](http://www.MyMolina.com).



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY: 711). En Molina Healthcare atendemos de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 7:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite en línea en [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)

## 2. Acerca de su plan de salud

### Descripción general del plan de salud

Molina Healthcare es un plan de salud para las personas que cuentan con Medi-Cal en las siguientes áreas de servicio: condado de Imperial, Riverside, San Bernardino, Sacramento y San Diego. Molina Healthcare trabaja con el Estado de California para ayudarlo a obtener la atención médica que necesita.

Puede conversar con uno de los representantes del Departamento de Servicios para Miembros para obtener más información acerca del plan de salud y cómo hacer que funcione según sus necesidades. Llame al 1-888-665-4621 o (711).

### Inicio y fin de su cobertura

Cuando se inscriba en Molina Healthcare, usted recibirá una tarjeta de identificación del miembro de Molina Healthcare en un plazo de dos semanas tras la inscripción. Debe mostrar su tarjeta de identificación de Molina Healthcare y su Tarjeta de identificación de beneficios (Benefits Identification Card, BIC) de Medi-Cal cuando reciba medicamentos recetados o servicios médicos.

Es necesario que renueve su cobertura de Medi-Cal cada año. El condado le enviará un formulario de renovación de Medi-Cal. Complete este formulario y envíelo a la agencia local de servicios humanos de su condado.

Usted o su hijo dependiente pueden inscribirse en Molina Healthcare en las siguientes circunstancias:

- Obtiene beneficios de Medi-Cal.
- Vive en uno de los condados en los que opera Molina Healthcare.

Un hijo dependiente puede ser:

- Su hijo propio.
- Su hijo adoptivo.
- Su hijastro o hijastra.



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY: 711). En Molina Healthcare atendemos de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 7:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite en línea en [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)



- Un niño de adopción temporal.
- Un niño que usted mantiene.

Su “trabajador de elegibilidad del condado” le puede informar si puede recibir beneficios de Medi-Cal. Si puede recibir beneficios de Medi-Cal, puede completar el formulario de inscripción para inscribirse en Molina Healthcare. El formulario de inscripción proviene de Health Care Options. Health Care Options inscribe a miembros de Medi-Cal en planes de salud. Si desea obtener ayuda para inscribirse, llame a Health Care Options al 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077). O visite <https://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov/>. Puede elegir Molina Healthcare desde una lista. Después de inscribirse, se le considerará como miembro en un plazo máximo de 45 días.

Puede pedir finalizar su cobertura con Molina Healthcare y elegir otro plan de salud en cualquier momento. Si necesita ayuda para elegir un nuevo plan, llame a Health Care Options al 1-800-430-4263 (TTY/TDD 1-800-430-7077 o 711). O ingrese a [www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx](http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx).

También puede pedir finalizar su Medi-Cal.

Molina Healthcare es un plan de salud para los miembros de Medi-Cal residentes del condado de Imperial, Riverside, San Bernardino, Sacramento y San Diego. Su cobertura de Molina Healthcare se podría modificar si ya no tiene Medi-Cal o si se muda fuera del condado. Es posible que la cobertura de Molina Healthcare finalice si su oficina local de Salud y Servicios Humanos del condado recibe información que cambia su elegibilidad para Medi-Cal. Busque su oficina local en [www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx](http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx). Si usted va a la cárcel o a prisión, su cobertura de Molina Healthcare finalizará. Si es elegible para participar en programa de exención, su cobertura de Molina Healthcare finalizará, pero seguirá inscrito en Medi-Cal. Si no está seguro de si todavía cuenta con la cobertura de Molina Healthcare, llame al 1-888-665-4621 o (711).

### ***Servicios y Apoyo a Largo Plazo Administrados (MLTSS)***

Las personas que tienen elegibilidad doble para Medicare y Medi-Cal, se deben inscribir en un plan de salud de atención administrada de Medi-Cal a fin de recibir sus beneficios de Medi-Cal, incluidos los beneficios integrales de Medicare y Servicios y Apoyo a Largo Plazo (Long-Term Services and Supports, LTSS).



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY: 711). En Molina Healthcare atendemos de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 7:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite en línea en [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)

## Consideraciones especiales para los indígenas de los EE. UU. en atención médica administrada

Los indígenas de los EE. UU. tienen derecho a no inscribirse en un plan de atención médica administrada de Medi-Cal o pueden abandonar su plan de atención médica administrada de Medi-Cal e inscribirse nuevamente en un plan de pago por cada servicio (Fee-For-Service, FFS) de Medi-Cal en cualquier momento y por cualquier motivo.

Si usted es indígena de los EE. UU., tiene derecho a recibir servicios de atención médica en clínicas de salud para indígenas (Indian Health Clinics, IHC). También se puede quedar o cancelar la inscripción en Molina Healthcare mientras recibe servicios de atención médica en estos lugares. Para obtener más información respecto a la inscripción y la cancelación de inscripción, llame al 1-888-665-4621 o (711).

---

## Cómo funciona su plan

Molina Healthcare es un plan de salud con contrato con DHCS. Molina Healthcare es un plan de salud de atención administrada. Los planes de atención administrada consisten en el uso rentable de los recursos de atención médica que mejoran el acceso a la atención médica y garantizan una calidad de atención. Molina Healthcare trabaja con médicos, hospitales, farmacias y otros proveedores de atención médica en el área de servicios de Molina Healthcare para brindarle atención médica a usted, el miembro.

En el Departamento de Servicios para Miembros le informarán cómo funciona Molina Healthcare, cómo recibir la atención que necesita, cómo programar citas con el proveedor con horarios de acceso estándar y cómo saber si cumple con los requisitos para obtener los servicios de transporte. Para obtener más información, llame al 1-888-665-4621 o al (TTY 711).

También puede encontrar información sobre los servicios para miembros en línea en [www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com).

---

## Cómo cambiar de planes de salud

Puede abandonar Molina Healthcare e inscribirse en otro plan de salud del condado en que reside en cualquier momento. Llame a Health Care Options al 1-800-430-4263 (TTY/TDD 1-800-430-7077 o 711) para elegir un nuevo plan. El horario de atención es de 8:00 a. m. a 6:00 p. m. de lunes a viernes. O visite <https://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov/>



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY: 711). En Molina Healthcare atendemos de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 7:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite en línea en [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)

El tiempo necesario para procesar su solicitud y abandonar Molina Healthcare e inscribirse en otro plan de su condado es de hasta 30 días si no hay problemas con la solicitud. Para conocer el estado de su solicitud, llame a Health Care Options al 1-800-430-4263 (TTY/TDD 1-800-430-7077 o 711).

Si desea abandonar Molina Healthcare antes, puede solicitar la desafiliación acelerada (rápida) a Health Care Options. Si el motivo de su solicitud cumple con las normas para desafiliación acelerada, recibirá una carta que le informará su desafiliación.

Entre los miembros que pueden solicitar una desafiliación acelerada se incluyen, entre otros, hijos que reciban servicios de los programas de Asistencia de adopción o Crianza temporal, miembros con necesidades especiales de atención médica y miembros ya inscritos en Medicare u otro plan de Medi-Cal o de atención administrada comercial.

Usted puede solicitar retirarse de Molina Healthcare en persona en la oficina local de Salud y Servicios Humanos de su condado. Encuentre su consultorio local en <https://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov/>. O llame a Health Care Options al 1-800-430-4263 (TTY/TDD 1-800-430-7077 o 711).

---

## Estudiantes universitarios que se mudan a un nuevo condado o fuera de California

Si se muda a un nuevo condado en California para asistir a la universidad, Molina Healthcare cubrirá la sala de emergencias y los servicios de atención médica urgente en su nuevo condado para algunas enfermedades.

Si está inscrito en Medi-Cal y asistirá a la universidad en otro condado en California, no necesita solicitar Medi-Cal en ese condado.

Cuando se mude provisionalmente del hogar para asistir a la universidad en otro condado en California, hay dos opciones disponibles. Podrá hacer lo siguiente:

- Notificar a su oficina local de Seguro Social del condado que usted se mudará provisionalmente para asistir a la universidad y brindar su dirección en el nuevo condado. El condado actualizará los registros del caso con su nueva dirección y el código del condado en la base de datos del Estado. Utilice esta opción si desea recibir atención médica de rutina o preventiva en su nuevo condado. Usted puede tener que cambiar de plan de salud. Si tiene preguntas, y para evitar demoras en la inscripción en el nuevo plan de salud, llame a Opciones de Atención Médica al 1-800-430-4263 (TTY/TDD 1-800-430-7077 o 711).



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY: 711). En Molina Healthcare atendemos de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 7:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite en línea en [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)

### O

Elegir no cambiar de plan de salud cuando se mude temporalmente para asistir a la universidad en otro condado. Solo podrá acceder a sala de emergencias y servicios de atención médica urgente en el nuevo condado para algunas enfermedades. Para obtener más información, vaya a la Sección 3, “Cómo recibir atención”. Para la atención médica rutinaria o preventiva, usted necesitaría usar la red regular de proveedores de Molina Healthcare ubicada en el condado de residencia del jefe del hogar.

Si usted está abandonando California de manera provisional para asistir a la universidad en otro estado y desea mantener su cobertura de Medi-Cal, comuníquese con su trabajador de elegibilidad en la oficina de Seguro Social local de su condado. Mientras usted sea elegible, Medi-Cal cubrirá las emergencias en otro estado y las emergencias que requieren hospitalización en Canadá y México, si el servicio es aprobado y el doctor y el hospital cumplen las reglas de Medi-Cal. Si usted desea utilizar Medicaid en otro estado, deberá solicitarlo en ese estado. Usted no será elegible para Medi-Cal, y Molina Healthcare no pagará por su atención médica.

---

## Continuidad de la atención

Como miembro de Molina Healthcare, recibirá la atención médica de los proveedores de la red de Molina Healthcare. En algunos casos, usted puede ir a proveedores que no están en la red de Molina Healthcare, lo que se denomina continuidad de la atención. Si usted tiene continuidad de la atención, podrá ir al proveedor por hasta 12 meses, o más en algunos casos. Si sus proveedores no se unen a la red de Molina Healthcare antes de finalizar el periodo de 12 meses, deberá cambiar de proveedor y empezar a usar los de la red de Molina Healthcare.

## Proveedores que abandonan Molina Healthcare

Si su proveedor deja de trabajar con Molina Healthcare, tal vez pueda seguir recibiendo servicios de ese proveedor. Esta es otra forma de continuidad de la atención. Los servicios que ofrece Molina Healthcare para la continuidad de la atención incluyen, entre otros:

- Afecciones agudas.
- Afecciones crónicas físicas y conductuales.
- Embarazo.
- Servicios de salud mental para maternidad.



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY: 711). En Molina Healthcare atendemos de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 7:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite en línea en [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)

- Enfermedad terminal.
- Cuidado de un recién nacido entre el nacimiento y los 36 meses.
- Realización de una cirugía u otro procedimiento autorizados por Molina Healthcare como parte de un curso documentado de tratamiento, y recomendados y documentados por el proveedor.
- Para otras afecciones que puedan recibir los beneficios del programa, comuníquese con Molina Healthcare al 1-888-665-4621.

La continuidad de la atención no está disponible si no ha visto a su doctor, al menos, una vez durante los últimos 12 meses; si su doctor no está dispuesto a trabajar con Molina Healthcare o si Molina Healthcare ha documentado problemas de calidad de la atención de su doctor.

Para obtener más información sobre la continuidad del cuidado y las calificaciones de elegibilidad, y para conocer todos los servicios disponibles, llame al 888-665-4621.

---

## Costos

### Costos para el miembro

Molina Healthcare presta servicios a personas que pueden recibir los beneficios de Medi-Cal. En la mayoría de los casos, los miembros de Molina Healthcare **no** tienen que pagar por servicios cubiertos, primas o deducibles. Los miembros inscritos en el Programa de Seguro Médico para Niños de California (California Children's Health Insurance Program, CCHIP) en los condados de Santa Clara, San Francisco y San Mateo, y los miembros del Programa Medi-Cal for Families, pueden tener una prima mensual y copagos. Excepto en el caso de atención de emergencia, es posible que tenga que pagar la atención de proveedores fuera de la red. Si desea una lista de servicios cubiertos, vaya a "Beneficios y servicios".

### Para miembros con costo compartido

Es posible que tenga que pagar un costo compartido cada mes. La suma del costo compartido varía según sus ingresos y recursos. Cada mes pagará sus propias facturas médicas hasta que el monto que haya pagado sea igual a su costo compartido. Después de eso, su atención estará cubierta por Molina Healthcare para ese mes. No estará cubierto por Molina Healthcare hasta que no haya pagado todo su costo compartido para el mes. Después de alcanzar su costo compartido para el mes, puede ir a cualquier médico de Molina Healthcare. Si es miembro con costo compartido, no necesita elegir un proveedor de cuidados primarios.



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY: 711). En Molina Healthcare atendemos de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 7:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite en línea en [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)

## Cómo recibe el pago el proveedor

Molina Healthcare paga a los proveedores de las siguientes maneras:

- Pagos por capitación
  - Molina Healthcare paga a algunos proveedores un monto fijo cada mes por cada miembro de Molina Healthcare. A esto se le llama pago por capitación. Molina Healthcare y los proveedores trabajan juntos para decidir el monto de pago.
- Pagos de cargos por servicio
  - Algunos proveedores atienden a miembros de Molina Healthcare y, luego, envían a Molina Healthcare una factura por los servicios que suministraron. Esto se llama pago de cargos por servicio. Molina Healthcare y los proveedores trabajan juntos para decidir cuánto cuesta cada servicio.

Para obtener más información sobre cómo paga Molina Healthcare a los proveedores, llame al 1-888-665-4621 o (711).

## Cómo pedir a Molina Healthcare que pague una factura

Si recibe una factura por un servicio cubierto, no pague la factura. Llame al Departamento de Servicios para Miembros al 1-866-665-46-21 o (TTY: 711).

Si paga por un servicio que usted cree que Molina Healthcare debería cubrir, puede presentar un reclamo. Utilice un formulario de reclamo e informe a Molina Healthcare por escrito por qué tuvo que pagar. Llame al 1-866-665-46-21 o (TTY: 711) para solicitar un formulario de reclamo. Molina Healthcare revisará su reclamo para decidir si puede recuperar el dinero.



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY: 711). En Molina Healthcare atendemos de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 7:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite en línea en [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)

# 3. Cómo recibir atención

## Cómo recibir servicios de atención médica

### LEA LA SIGUIENTE INFORMACIÓN PARA SABER CON QUÉ PROVEEDOR O GRUPO DE PROVEEDORES PODRÁ OBTENER ATENCIÓN MÉDICA.

Puede comenzar a recibir servicios de atención médica en la fecha de entrada en vigor de su cobertura. Lleve siempre consigo su tarjeta de identificación de Molina Healthcare, la tarjeta de identificación de beneficios de Medi-Cal (BIC) y cualquier otra tarjeta de seguro médico que tenga. Nunca le preste a nadie su tarjeta BIC o de identificación de Molina Healthcare.

Los nuevos miembros deben elegir un proveedor de cuidados primarios de la red de Molina Healthcare. La red de Molina Healthcare es un grupo de médicos, hospitales y otros proveedores que trabajan con Molina Healthcare. Debe elegir un proveedor de cuidados primarios dentro de los 30 días del momento en que se convierta en miembro de Molina Healthcare. Si no elige un proveedor de cuidados primarios, Molina Healthcare elegirá uno por usted.

Puede elegir el mismo proveedor de cuidados primarios o uno diferente para todos los familiares que estén en Molina Healthcare.

Si tiene un médico que desea conservar, o desea encontrar un nuevo proveedor de cuidados primarios, puede buscar en el Directorio de proveedores. Tiene una lista de todos los proveedores de cuidados primarios de la red de Molina Healthcare. El Directorio de proveedores tiene otra información que lo puede ayudar a elegir un proveedor de cuidados primarios. Si necesita un Directorio de proveedores, llame al 1-888-665-4621 o (711). También puede encontrar el Directorio de proveedores en el sitio web de Molina Healthcare en [www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)

Si no puede recibir la atención que necesita de un proveedor participante de la red de Molina Healthcare, su proveedor de cuidados primarios debe pedir aprobación a Molina Healthcare para enviarlo a un proveedor fuera de la red.

Lea el resto de este capítulo para obtener más información sobre los proveedores de cuidados primarios, el Directorio de proveedores y la red de proveedores.



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY: 711). En Molina Healthcare atendemos de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 7:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite en línea en [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)

## **Evaluación Inicial de la Salud (Initial Health Assessment, IHA) y Evaluación para Mantenerse Saludable (Staying Healthy Assessment, SHA)**

Molina Healthcare recomienda que, como nuevo miembro, consulte a su nuevo proveedor de cuidados primarios en los primeros 120 días para una Evaluación Inicial de la Salud (IHA) junto con una evaluación para mantenerse saludable (SHA) apropiada para la edad. El objetivo de la Evaluación Inicial de la Salud es ayudar a su proveedor de cuidados primarios a conocer sus necesidades e historial de atención médica. Su proveedor de cuidados primarios puede hacerle preguntas sobre sus antecedentes de salud o puede pedirle que complete un cuestionario. Su proveedor de cuidados primarios también le dará información sobre asesoramiento y clases de educación sobre salud que pueden ayudarlo.

Cuando llame para programar la cita de la Evaluación Inicial de la Salud, dígame a la persona que atiende la llamada que es miembro de Molina Healthcare. Brinde su número de identificación de Molina Healthcare.

Lleve su tarjeta BIC y su tarjeta de identificación de Molina Healthcare a la cita. Es buena idea llevar a la visita una lista de sus medicamentos y de las preguntas que tenga. Esté preparado para hablar con su proveedor de cuidados primarios sobre sus necesidades e inquietudes de atención médica.

Asegúrese de llamar al consultorio de su proveedor de cuidados primarios si va a llegar tarde o si no puede asistir a la cita.

### **Atención médica rutinaria**

La atención médica rutinaria es la atención médica regular. Incluye atención médica preventiva, también llamada bienestar o cuidado del bienestar. Lo ayuda a mantenerse saludable y a evitar enfermedades. La atención preventiva incluye chequeos regulares y asesoramiento y educación sobre salud. Los niños pueden recibir los servicios médicos preventivos tempranos necesarios, como exámenes preventivos de audición y de la vista, pruebas del proceso de desarrollo y muchos más servicios recomendados por las pautas de pediatras Bright Futures. Además de la atención médica preventiva, la atención médica rutinaria también incluye atención cuando usted está enfermo. Molina Healthcare cubre la atención médica rutinaria de su proveedor de cuidados primarios.

Su proveedor de cuidados primarios hará lo siguiente:

- Proporcionarle toda su atención médica rutinaria, incluidos chequeos médicos regulares, vacunas, tratamiento, recetas y consejos médicos.
- Guardar sus registros médicos personales.
- Recomendarle especialistas (enviarlo a ellos) si es necesario.



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY: 711). En Molina Healthcare atendemos de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 7:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite en línea en [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)



- Solicitar radiografías, mamografías o análisis de laboratorio si los necesita.

Cuando necesite atención médica rutinaria, llame a su proveedor de cuidados primarios para concertar una cita. Asegúrese de llamar a su proveedor de cuidados primarios antes de recibir atención médica, a menos que se trate de una emergencia. En caso de emergencia, llame al **911** o acuda a la sala de emergencias más cercana.

Para obtener más información sobre la atención y los servicios médicos cubiertos o no por su plan, lea “Beneficios y servicios” en este manual.

### Atención médica urgente

El cuidado urgente **no** es para una afección de emergencia o potencialmente mortal. Es por servicios que necesita para evitar daños graves a la salud por una enfermedad, lesión o complicación repentina de una afección que ya padece. Las citas de cuidado urgente que no necesitan aprobación previa (autorización previa) están disponibles dentro de las 48 horas siguientes a su solicitud de cita. Si los servicios de atención médica urgente que necesita requieren aprobación previa, se le ofrecerá una cita dentro de las 96 horas siguientes a su solicitud.

Para la atención médica urgente, llame a su proveedor de cuidados primarios. Si no puede comunicarse con su proveedor de cuidados primarios, llame al 888-665-4621 o (711). O puede llamar a la Línea de Consejos de Enfermeras de Molina Healthcare disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana al 1-888-275-8750 (inglés) o 1-866-648-3537 (español). Hay enfermeros registrados disponibles para ayudarlo las 24 horas, todos los días. Hablamos su idioma. También ofrecemos servicios de intérprete sin costo si necesita ayuda fuera del horario de atención. Si necesita cuidado urgente fuera del área, vaya al centro de cuidado urgente más cercano. Las necesidades de cuidado urgente pueden ser un catarro, dolor de garganta, fiebre, dolor de oídos, esguince muscular o servicios de maternidad. No necesita aprobación previa (autorización previa). Si necesita cuidado urgente de salud mental, llame al plan de salud mental de su condado o al Departamento de Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711). Usted puede llamar al plan de salud mental de su condado o a su Organización de salud conductual de Molina Healthcare (Molina Healthcare Behavioral Health Organization) en cualquier momento, las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Para encontrar los números telefónicos gratuitos de todos los condados en línea, consulte [www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContaktList.aspx](http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContaktList.aspx).



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY: 711). En Molina Healthcare atendemos de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 7:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite en línea en [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)

## Atención de emergencia

Para obtener atención de emergencia, llame al **911** o acuda a la sala de emergencias (Emergency room, ER) más cercana. Para obtener atención de emergencia, **no** necesita aprobación previa (autorización previa) de Molina Healthcare. Tiene el derecho a utilizar cualquier hospital u otro establecimiento para recibir atención de emergencia.

La atención de emergencia es para afecciones médicas que amenazan la vida. Esta atención es para una enfermedad o lesión que cualquier persona prudente, común y corriente (no un profesional de atención médica) con conocimiento promedio de salud y medicina podría esperar que, si no recibe atención inmediata, ponga en peligro su salud (o la salud de su bebé por nacer) o dañe una función corporal, órgano o parte del cuerpo de manera grave. Algunos ejemplos pueden incluir, entre otros:

- Trabajo de parto activo.
- Fracturas.
- Dolor intenso.
- Dolor en el pecho.
- Quemaduras graves.
- Sobredosis de drogas.
- Desmayos.
- Sangrado intenso.
- Afecciones psiquiátricas de emergencia, como depresión grave o pensamientos suicidas.

**Nunca acuda a una sala de emergencias por atención médica rutinaria.** Debe recibir atención médica rutinaria de su proveedor de cuidados primarios, que es quien lo conoce mejor. Si no está seguro de si su afección médica es una emergencia, llame a su proveedor de cuidados primarios. También puede llamar a la Línea de Consejos de Enfermeras de Molina Healthcare disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana al 1-888-275-8750 (inglés) o al 1-866-648-3537 (español).

Si necesita atención de emergencia lejos de su hogar, vaya a la sala de emergencias más cercana, incluso si no pertenece a la red de Molina Healthcare. Si acude a una sala de emergencias, pídale que llamen a Molina Healthcare. Usted o el hospital donde fue admitido deben llamar a Molina Healthcare dentro de las 24 horas después de recibir la atención de emergencia. Si viaja fuera de los EE. UU., a otro lugar que no sea Canadá o México, y necesita atención de emergencia, Molina Healthcare **no** cubrirá su atención.

Si necesita transporte de emergencia, llame al **911**. No necesita consultar a su proveedor de cuidados primarios ni a Molina Healthcare antes de ir a una sala de emergencias.



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY: 711). En Molina Healthcare atendemos de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 7:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite en línea en [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)

Si necesita atención en un hospital fuera de la red después de su emergencia (atención posterior a estabilización), el hospital llamará a Molina Healthcare.

**Recuerde** no llamar al **911** a menos que se trate de una emergencia. Obtenga atención de emergencia solo para una emergencia, no para atención médica rutinaria o una enfermedad menor como un catarro o dolor de garganta. En caso de emergencia, llame al **911** o acuda a la sala de emergencias más cercana.

## Atención sensible

### **Servicios con consentimiento del menor**

Solo puede obtener los siguientes servicios sin el permiso de su padre, madre o tutor si tiene 12 años o más:

- Atención de salud mental para pacientes ambulatorios en los siguientes casos:
  - Agresión sexual.
  - Agresión física.
  - Cuando piensa en herirse a sí mismo o a otros.
- Prevención/pruebas/tratamiento del VIH/SIDA.
- Prevención/pruebas/tratamiento de infecciones de transmisión sexual.
- Tratamiento para el trastorno de abuso de sustancias.

Si es menor de 18 años, puede ir a un doctor sin permiso de sus padres o tutores para los siguientes tipos de atención:

- Planificación familiar/anticonceptivos (incluida la esterilización).
- Servicios de aborto.

Para las pruebas de embarazo, los servicios de planificación familiar, los anticonceptivos o los servicios de infección de transmisión sexual, no es necesario que el doctor o la clínica formen parte de la red de Molina Healthcare. Usted puede elegir cualquier proveedor y recurrir a ellos para la atención de estos servicios sin una remisión o aprobación previa (autorización previa). Es posible que servicios de proveedores fuera de la red no relacionados con atención sensible no tengan cobertura. Para encontrar un doctor o clínica que brinde estos servicios, o para obtener ayuda a fin de recibir estos servicios (incluido el transporte), llame al 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

También puede llamar a la Línea de Consejos de Enfermeras de Molina Healthcare disponible las 24 horas del día, los 7 días a la semana al 1-888-275-8750 (inglés) o 1-866-648-3537 (español).



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY: 711). En Molina Healthcare atendemos de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 7:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite en línea en [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)

Los menores pueden hablar con un representante en privado acerca de sus preocupaciones relativas a la salud llamando a la Línea de Consejos de Enfermeras disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana al 1-888-275-8750 (inglés) o 1-866-648-3537 (español).

#### **Servicios sensibles para adultos**

Como adulto (18 años o más), es posible que no quiera acudir a su proveedor de cuidados primarios para ciertos cuidados sensibles o privados. En ese caso, puede elegir un doctor o clínica para los siguientes tipos de atención:

- Planificación familiar y anticonceptivos (incluida la esterilización).
- Pruebas de embarazo y asesoramiento.
- Prevención y pruebas del VIH/SIDA.
- Prevención, pruebas y tratamiento de infecciones de transmisión sexual.
- Atención por agresión sexual.
- Servicios de aborto ambulatorios.

No es necesario que el médico o clínica formen parte de la red de Molina Healthcare. Usted puede elegir cualquier proveedor y recurrir a él para la atención de estos servicios sin una remisión o aprobación previa (autorización previa). Es posible que servicios de proveedores fuera de la red no relacionados con atención sensible no tengan cobertura. Para encontrar un doctor o clínica que brinde estos servicios, o para obtener ayuda para recibir estos servicios (incluido el transporte), llame al 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711) o (711). También puede llamar a la Línea de Consejos de Enfermeras disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana al 1-888-275-8750 (inglés) o 1-866-648-3537 (español).

#### **Directivas anticipadas**

Una directiva de salud anticipada es un formulario legal. En este formulario puede indicar qué atención médica desea en caso de no poder hablar o tomar decisiones más adelante. Puede indicar la atención que **no** desea. Puede nombrar a alguien, como su cónyuge, para que tome decisiones sobre su atención médica si usted no puede hacerlo.

Puede obtener un formulario de directiva anticipada en farmacias, hospitales, oficinas de abogados y consultorios médicos. Tal vez deba pagar por el formulario. También puede descargar un formulario gratis de Internet. Puede pedir a su familia, proveedor de cuidados primarios o a alguien de su confianza que lo ayude a completar el formulario.

Usted tiene derecho a pedir que se incluya su directiva anticipada en su historia clínica. Usted tiene derecho a cambiar o cancelar su directiva anticipada en cualquier momento.

Puede llamar a Molina Healthcare al 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711) para obtener más información.



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY: 711). En Molina Healthcare atendemos de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 7:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite en línea en [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)

### Donación de órganos y tejidos

Los adultos pueden ayudar a salvar vidas si aceptan ser donantes de órganos o tejidos. Si usted tiene entre 15 y 18 años de edad, puede ser donante con consentimiento escrito de su padre o tutor. Puede cambiar de opinión sobre la donación de órganos en cualquier momento. Si desea obtener más información sobre la donación de órganos o tejido, hable con su proveedor de cuidados primarios. También puede visitar el sitio web del Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU. en [www.organdonor.gov](http://www.organdonor.gov).

---

### Dónde recibir atención

Recibirá la mayor parte de la atención de su proveedor de cuidados primarios. Su proveedor de cuidados primarios le dará toda su atención médica preventiva (de bienestar) rutinaria. También acudirá a su proveedor de cuidados primarios a atenderse si está enfermo. Asegúrese de llamar a su proveedor de cuidados primarios antes de recibir atención médica que no sea de emergencia. Su proveedor de cuidados primarios le recomendará un especialista (lo enviará a uno) si lo necesita.

Para obtener ayuda con sus preguntas de salud, también puede llamar a la Línea de Consejos de Enfermeras disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana al 1-888-275-8750 (inglés) o 1-866-648-3537 (español).

Los menores pueden hablar con un representante en privado acerca de sus preocupaciones relativas a la salud llamando a la Línea de Consejos de Enfermeras disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana al 1-888-275-8750 (inglés) o 1-866-648-3537 (español). Si necesita atención médica urgente, llame a su proveedor de cuidados primarios. La atención médica urgente es la que necesita dentro de las 48 horas, pero que no se trata de una emergencia. Incluye la atención por resfríos, dolor de garganta, fiebre, dolor de oídos o esguinces musculares.

En caso de emergencia, llame al **911** o acuda a la sala de emergencias más cercana.

### Objeciones morales

Algunos proveedores tienen objeciones morales para algunos servicios cubiertos. Esto significa que tienen derecho a **negarse** a ofrecer algunos servicios cubiertos si no están de acuerdo desde el punto de vista moral. Si su proveedor tiene una objeción moral, lo ayudará a encontrar a otro proveedor para los servicios necesarios. Molina Healthcare también puede trabajar con usted para encontrar un proveedor.



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY: 711). En Molina Healthcare atendemos de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 7:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite en línea en [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)

Algunos hospitales y otros proveedores no ofrecen uno o más de los servicios indicados a continuación. Estos servicios están disponibles y Molina Healthcare debe garantizar que usted o su familiar vean a un proveedor o que un hospital los admita para llevar a cabo los siguientes servicios cubiertos:

- Servicios de planificación familiar y anticoncepción, incluida la anticoncepción de emergencia.
- Esterilización, incluida la ligadura de trompas en el momento del trabajo de parto, y parto.
- Tratamientos contra la infertilidad.
- Aborto.

Debe obtener más información antes de inscribirse. Llame al nuevo médico, grupo médico, asociación de práctica independiente o clínica que desee. También puede llamar a Molina Healthcare al 888-665-4621 para verificar si puede recibir los servicios de atención médica que necesita.

### Directorio de proveedores

El Directorio de proveedores de Molina Healthcare enumera los proveedores participantes de la red de Molina Healthcare. La red es el grupo de proveedores que trabaja con Molina Healthcare.

En el Directorio de proveedores de **Molina Healthcare**, se enumeran los hospitales, las farmacias, los proveedores de cuidados primarios, los especialistas, las enfermeras especializadas, las enfermeras parteras, los médicos asociados, los proveedores de planificación familiar, los Centros de Salud Acreditados a Nivel Federal (Federally Qualified Health Centers, FQHC), los proveedores de salud mental ambulatorios, los Servicios y Apoyo a Largo Plazo (Long-Term Services and Supports, LTSS), los centros de maternidad Independientes (Freestanding Birth Centers, FBC), los Centros de Servicios de Salud para Indígenas Americanos (Indian Health Service Facilities, IHF) y las clínicas de salud rurales (Rural Health Clinics, RHC). El Directorio de proveedores contiene los nombres de los proveedores de la red de Molina Healthcare, las especialidades, las direcciones, los números de teléfono, los horarios de atención y los idiomas que hablan. Informa si el proveedor acepta nuevos pacientes. También brinda el nivel de accesibilidad física para el edificio, como estacionamiento, rampas, escaleras con barandilla y baños con puertas amplias y barandas. Si desea información sobre la educación, entrenamiento y certificación del Consejo Médico de un doctor, llame al 888-665-4621 o (711).

Puede encontrar el Directorio de proveedores en línea, en [www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com). Si necesita una copia impresa del Directorio de proveedores, llame al 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY: 711). En Molina Healthcare atendemos de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 7:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite en línea en [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)

---

## Red de proveedores

La red de proveedores es un grupo de médicos, hospitales y otros proveedores que trabajan con Molina Healthcare. Usted recibirá sus servicios cubiertos a través de la red de Molina Healthcare.

Nota: Los indígenas de los EE. UU. pueden elegir una clínica de servicios de salud para indígenas americanos (Indian Health Clinic, IHC) como proveedor de cuidados primarios.

Si su proveedor de cuidados primarios, hospital u otro proveedor tienen una objeción moral para brindarle un servicio cubierto, como planificación familiar o aborto, llame al 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711). Para obtener más información sobre las objeciones morales, lea la sección “Objeciones morales” que aparece al principio de este capítulo.

Si su proveedor tiene una objeción moral, lo ayudará a encontrar a otro proveedor para que le brinde los servicios necesarios. Molina Healthcare también puede ofrecerle ayuda para buscar un proveedor que preste el servicio.

### Proveedores de la red

Utilizará proveedores de la red de Molina Healthcare para sus necesidades de atención médica. Recibirá atención médica rutinaria y preventiva de su proveedor de cuidados primarios. También utilizará especialistas, hospitales y otros proveedores de la red de Molina Healthcare.

Para obtener un Directorio de proveedores de la red, llame al 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711). También puede encontrar el Directorio de proveedores en línea, en [www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com).

Para obtener atención de emergencia, llame al **911** o acuda a la sala de emergencias más cercana.

Excepto en el caso de atención de emergencia, es posible que tenga que pagar por la atención recibida de proveedores fuera de la red.

### Proveedores fuera de la red que se encuentran dentro del área de servicio

Los proveedores fuera de la red son los que no tienen contrato para trabajar con Molina Healthcare. Excepto en el caso de atención de emergencia, es posible que tenga que pagar la atención de proveedores fuera de la red. Si necesita servicios de atención médica cubiertos, puede obtenerlos fuera de la red sin costo mientras sean médicamente necesarios y no estén disponibles dentro de la red.



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY: 711). En Molina Healthcare atendemos de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 7:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite en línea en [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)

Molina Healthcare puede darle una remisión a un proveedor fuera de la red si los servicios que necesita no están disponibles dentro de la red o están ubicados muy lejos de su domicilio. Si le damos una remisión a un proveedor fuera de la red, nosotros pagaremos por la atención.

Si necesita ayuda con los servicios fuera de la red, llame al 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

#### **Fuera del área de servicio**

Si está fuera del área de servicio de Molina Healthcare y la atención que necesita **no** es una emergencia o urgencia, llame de inmediato a su proveedor de cuidados primarios. O llame al 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

Para obtener atención de emergencia, llame al **911** o acuda a la sala de emergencias más cercana. Molina Healthcare cubre atención de emergencia fuera de la red. Si viaja a Canadá o México y necesita servicios de emergencia que requieren hospitalización, Molina Healthcare cubrirá su atención. Si realiza un viaje internacional fuera de Canadá o México y necesita atención de emergencia, Molina Healthcare **no** cubrirá su atención.

Nota: Los indígenas de los EE. UU. pueden recibir servicios en IHC fuera de la red.

Si necesita servicios de atención médica por una afección médica elegible para los Servicios para Niños de California (California Children's Services, CCS) y Molina Healthcare no tiene a un especialista oficial de CCS en la red que pueda prestar la atención que necesita, puede acudir a un proveedor fuera de la red sin costo. Para conocer más sobre el programa de Servicios para Niños de California, lea el capítulo de Beneficios y servicios de este manual.

Si tiene preguntas sobre la atención fuera de la red o fuera del área de servicio, llame al 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711). Si el consultorio está cerrado y desea recibir ayuda de un representante, llame a la Línea de Consejos de Enfermeras disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana al 1-888-275-8750 (inglés) o al 1-866-648-3537 (en español).

#### **Grupos médicos/Asociaciones de médicos independientes (Independent Physician Associations, IPA)**

Molina Healthcare asigna a los miembros a Grupos médicos/Asociaciones de médicos independientes. Los Grupos médicos/Asociaciones de médicos independientes tienen contrato con Molina Healthcare y tienen una red de proveedores. Los Grupos médicos/Asociaciones de médicos independientes constituyen un grupo de médicos, especialistas y otros proveedores de servicios médicos para atender a los miembros de Molina Healthcare. Su médico, junto con el Grupo médico/Asociación de médicos



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY: 711). En Molina Healthcare atendemos de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 7:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite en línea en [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)



independientes, se encarga de todas sus necesidades médicas. Esto incluye obtener autorización para concurrir a un médico especialista o recibir servicios médicos, como pruebas de laboratorio, radiografías o admisión hospitalaria. En algunos casos, Molina Healthcare es su Asociación de médicos independientes.

## Doctores

Debe elegir a un doctor o proveedor de cuidados primarios (PCP) del Directorio de proveedores de Molina Healthcare. El médico que elija deberá ser proveedor participante. Esto significa que el proveedor forma parte de la red de Molina Healthcare. Para obtener una copia del Directorio de proveedores de Molina Healthcare, llame al 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711). O también puede encontrarlo en línea, en [www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)

Si desea elegir a un doctor nuevo, también debe llamar para corroborar si el proveedor de cuidados primarios que requiere acepta pacientes nuevos.

Si se atendía con un doctor antes de ser miembro de Molina Healthcare y dicho doctor no es parte de la red de Molina Healthcare, tal vez pueda seguir recibiendo sus servicios por un tiempo limitado. Esto se denomina continuidad de la atención. En este manual encontrará más información sobre continuidad de la atención. Para obtener más información, llame al 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

Si necesita un especialista, su proveedor de cuidados primarios le recomendará uno que integre la red de Molina Healthcare.

Recuerde que, si no elige un proveedor de cuidados primarios, Molina Healthcare elegirá uno por usted. Usted conoce sus necesidades de atención médica mejor que nadie, así que es mejor que lo elija usted. Si tiene Medicare y Medi-Cal, no necesita elegir un proveedor de cuidados primarios.

Si desea cambiar de proveedor de cuidados primarios, deberá elegir uno del Directorio de proveedores de Molina Healthcare. Asegúrese de que el proveedor de cuidados primarios acepte nuevos pacientes. Para cambiar de proveedor de cuidados primarios, llame al 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

## Hospitales

En caso de emergencia, llame al **911** o acuda al hospital más cercano.

Si no se trata de una emergencia, y necesita atención hospitalaria, su proveedor de cuidados primarios decidirá a qué hospital debe acudir. Deberá acudir a un hospital de la red. Los hospitales de la red de Molina Healthcare aparecen en el Directorio de proveedores. Los servicios hospitalarios, excepto las emergencias, requieren una aprobación previa (autorización previa).



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY: 711). En Molina Healthcare atendemos de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 7:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite en línea en [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)

## Acceso oportuno a la atención

Tipo de cita	Debe poder conseguir una cita en los siguientes plazos:
Citas de atención médica urgente que no requieren aprobación previa (autorización previa)	48 horas
Citas de atención médica urgente que requieren aprobación previa (autorización previa)	96 horas
Citas de atención médica primaria no urgente	10 días hábiles
Especialista para afecciones no urgentes	15 días hábiles
Proveedor de salud mental para afecciones no urgentes (no es un doctor)	10 días hábiles
Cita no urgente para servicios auxiliares (de apoyo) por diagnóstico o tratamiento de lesiones, enfermedades u otra afección de la salud	15 días hábiles
Tiempos de espera telefónica durante horario de atención normal	10 minutos
Clasificación de prioridad: servicios las 24 horas del día, los 7 días de la semana	Servicios las 24 horas del día, los 7 días de la semana: no más de 30 minutos

## Tiempo y distancia de viaje para recibir atención

Molina Healthcare debe seguir los estándares de tiempo y distancia de viaje para su atención. Estos estándares le sirven de ayuda para garantizar que pueda recibir atención sin tener que viajar mucho tiempo o demasiado lejos de donde vive. Los estándares de tiempo y distancia de viaje varían según el condado donde reside.

Si Molina Healthcare no puede ofrecerle atención conforme a estos estándares de tiempo y distancia de viaje, el Departamento de Servicios de Atención Médica (Department of Health Care Services, DHCS) puede autorizar otro estándar, llamado estándar de acceso alternativo. Para conocer los estándares de tiempo y distancia de



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY: 711). En Molina Healthcare atendemos de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 7:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite en línea en [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)

Molina Healthcare según su lugar de residencia, visite [www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com). O llame al 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

Si necesita recibir atención de un proveedor que está ubicado lejos de su lugar de residencia, llame al Departamento de Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711). El personal del departamento le ofrecerá ayuda para buscar atención con un proveedor que esté más cerca de su zona. Si Molina Healthcare no puede encontrar atención con un proveedor más cercano, puede solicitar a Molina Healthcare que coordine su transporte hasta la ubicación del proveedor, incluso si este está ubicado lejos de su lugar de residencia.

Se considera lejos si no puede llegar a ese proveedor dentro de los estándares de tiempo y distancia de viaje de Molina Healthcare para su condado, independientemente de los estándares de acceso alternativos que pueda usar Molina Healthcare para su código postal.

---

## Proveedor de atención primaria (PCP)

Debe elegir un proveedor de cuidados primarios dentro de los 30 días de su inscripción en Molina Healthcare. Según su edad y sexo, puede elegir a un médico de cabecera, un obstetra ginecólogo, un médico de familia, un internista o pediatra como proveedor de cuidados primarios (PCP). Una enfermera especializada (nurse practitioner, NP), un auxiliar médico (physician assistant, PA) o una partera certificada también pueden actuar como su proveedor de cuidados primarios. Si elige una NP, PA o partera certificada, se le puede asignar un médico para que supervise su atención.

Puede elegir una clínica de servicios de salud para indígenas americanos (Indian Health Clinic, IHC), un Centro de Salud Acreditado a Nivel Federal o una clínica de salud rural (RHC) como su proveedor de cuidados primarios. Según el tipo de proveedor, puede elegir a un proveedor de cuidados primarios para toda su familia si son todos miembros de Molina Healthcare.

Si no elige un proveedor de cuidados primarios dentro de los 30 días de la inscripción, Molina Healthcare le asignará uno. Si se le asigna un proveedor de cuidados primarios y desea cambiarlo, llame al 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711). Todo cambio realizado hasta el día 15 del mes entrará en vigor durante el **mes calendario actual**. Todo cambio realizado a partir del día 16 del mes entrará en vigor el **primer día del mes calendario siguiente**. Su proveedor de cuidados primarios hará lo siguiente:

- Conocer sus antecedentes y necesidades de salud.
- Guardar sus registros médicos personales.
- Proporcionarle la atención médica rutinaria y preventiva que necesita.



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY: 711). En Molina Healthcare atendemos de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 7:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite en línea en [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)

- Recomendarle un especialista (enviarlo a uno) si lo necesita.
- Coordinar la atención hospitalaria si la necesita.

Puede buscar en el Directorio de proveedores un proveedor de cuidados primarios de la red de Molina Healthcare. El Directorio de proveedores tiene una lista de Centros de Servicios de Salud para Indígenas Americanos, Centros de Salud Acreditados a Nivel Federal y clínicas de salud rurales que trabajan con Molina Healthcare.

Puede encontrar el Directorio de proveedores de Molina Healthcare en línea, en [www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com). O puede solicitar que le envíen por correo un Directorio de proveedores llamando al 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711). También puede llamar para saber si el proveedor de cuidados primarios que eligió acepta nuevos pacientes.

### **Elección de médicos y otros proveedores**

Usted conoce sus necesidades de atención médica mejor que nadie, así que es mejor que usted elija su proveedor de cuidados primarios.

Es mejor permanecer con un proveedor de cuidados primarios para que pueda conocer sus necesidades de atención médica. No obstante, si desea cambiar a un nuevo proveedor de cuidados primarios, puede hacerlo en cualquier momento. Debe elegir un proveedor de cuidados primarios que pertenezca a la red de proveedores de Molina Healthcare y que acepte nuevos pacientes.

El doctor nuevo que elija se convertirá en su proveedor de cuidados primarios el primer día del mes siguiente después de implementar el cambio.

Para cambiar de proveedor de cuidados primarios, llame al 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

Molina Healthcare puede pedirle que cambie de proveedor de cuidados primarios si este no acepta nuevos pacientes, si abandonó la red de Molina Healthcare o si no atiende a pacientes de su edad. Molina Healthcare o su proveedor de cuidados primarios también pueden pedirle que cambie a un nuevo proveedor de cuidados primarios si no se lleva bien o no está de acuerdo con su PCP, o si falta o llega tarde a las citas. Si Molina Healthcare necesita cambiar su proveedor de cuidados primarios, Molina Healthcare se lo informará por escrito.

Si cambia de proveedor de cuidados primarios, recibirá una nueva tarjeta de identificación del miembro de Molina Healthcare por correo postal. En ella, figurará el nombre de su nuevo proveedor de cuidados primarios. Llame al Departamento de Servicios para Miembros si tiene alguna pregunta sobre cómo obtener una tarjeta de identificación nueva. Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros de Molina al 1-888-665-4621 (TTY: 711).



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY: 711). En Molina Healthcare atendemos de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 7:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite en línea en [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)

### citas médicas

Cuando necesite atención médica:

- Llame a su proveedor de cuidados primarios.
- Tenga a mano su número de identificación de Molina Healthcare durante la llamada.
- Si el consultorio está cerrado, deje un mensaje con su nombre y número de teléfono.
- Lleve su tarjeta de identificación de beneficios (Benefits Identification Card, BIC) y su tarjeta de identificación de Molina Healthcare a la cita.
- Si es necesario, pida transporte a la cita.
- Solicite asistencia lingüística o servicios de interpretación de ser necesario.
- Llegue puntual a su cita.
- Llame de inmediato si no puede mantener su cita o llegará tarde.
- Tenga a mano sus preguntas e información de medicamentos en caso de necesitarlas.

En caso de emergencia, llame al **911** o acuda a la sala de emergencias más cercana.

### Pago

Usted **no** tiene que pagar por los servicios cubiertos. En la mayoría de los casos, no recibirá factura de un proveedor. Puede obtener una Descripción de Beneficios (Explanation of Benefits, EOB) o una declaración de un proveedor. Las EOB y las declaraciones no son facturas.

Si recibe una factura, llame al 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711). Informe a Molina Healthcare el monto cobrado, la fecha del servicio y el motivo de la factura. Usted **no** es responsable del pago a un proveedor por un monto adeudado por Molina Healthcare debido a un servicio cubierto. Excepto en el caso de atención de emergencia o urgencia, es posible que tenga que pagar la atención de proveedores fuera de la red. Si necesita servicios de atención médica cubiertos, puede obtenerlos en un proveedor fuera de la red sin costo, siempre que sean médicamente necesarios, no estén disponibles dentro de la red y tengan la autorización previa de Molina Healthcare.

Si recibe una factura o le piden que abone un copago que cree que no debe pagar, también puede presentar un formulario de reclamo ante Molina Healthcare. Deberá informar a Molina Healthcare por escrito el motivo por el cual tuvo que pagar el producto o servicio. Molina Healthcare leerá su reclamo y decidirá si usted puede obtener un reembolso. Si tiene alguna pregunta o desea pedir un formulario de reclamo, llame al 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY: 711). En Molina Healthcare atendemos de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 7:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite en línea en [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)

## Referidos

Su proveedor de cuidados primarios le dará una remisión para enviarlo a un especialista si lo necesita. Un especialista es un médico que tiene educación adicional en un área de la medicina. Su proveedor de cuidados primarios trabajará con usted para elegir un especialista. El consultorio de su proveedor de cuidados primarios puede ayudarlo a concertar una cita para ir al especialista.

Otros servicios en los cuales podría necesitar una remisión son las visitas al consultorio para procedimientos en el consultorio de los especialistas, radiografías, análisis de laboratorio y procedimientos quirúrgicos realizados en entornos ambulatorios o en el hospital.

Si presenta algún problema de salud que requiere una atención médica especial durante un tiempo prolongado, tal vez necesite una remisión continua. Esto significa que puede atenderse con el mismo especialista más de una vez sin tener que pedir una remisión cada vez.

Su proveedor de cuidados primarios puede darle un formulario para que lleve al especialista. El especialista completará el formulario y lo devolverá a su proveedor de cuidados primarios. El especialista le brindará tratamiento mientras crea que usted lo necesita.

Si tiene algún problema para obtener una remisión continua o quiere una copia de la política de remisiones de Molina Healthcare, llame al 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

No necesita una remisión para los siguientes servicios:

- Consultas al proveedor de cuidados primarios.
- Consultas al obstetra ginecólogo.
- Consultas de atención de emergencia o urgencia.
- Servicios de temas sensibles para adultos, como atención por agresión sexual.
- Servicios de planificación familiar (para obtener más información, llame al Servicio de Remisión e Información del Consultorio de Planificación Familiar al 1-800-942-1054).
- Pruebas y asesoramiento sobre VIH (12 años o más).
- Servicios de infección de transmisión sexual (12 años o más).
- Acupuntura (los dos primeros servicios al mes; para las citas adicionales, necesitará una remisión).
- Servicios quiroprácticos (se puede requerir una remisión cuando se prestan a través de Centros de Salud Acreditados a Nivel Federal, clínicas de salud rurales y clínicas de servicios de salud para indígenas americanos fuera de la red).



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY: 711). En Molina Healthcare atendemos de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 7:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite en línea en [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)

- Servicios de podología
- Servicios dentales elegibles.
- Evaluación inicial de salud mental.

Los menores de edad tampoco necesitan una remisión para los siguientes servicios:

- Servicios de salud mental para pacientes ambulatorios por lo siguiente:
  - Agresión sexual.
  - Agresión física.
  - Cuando piensa en herirse a sí mismo o a otros (menores de 12 años o mayores).
- Cuidado del embarazo.
- Atención por agresión sexual.
- Tratamiento del trastorno de consumo de sustancias (menores de 12 años o mayores).

### **Aprobación previa (autorización previa)**

Para algunos tipos de atención, su proveedor de cuidados primarios o especialista deberá pedir permiso a Molina Healthcare para que usted pueda recibir la atención. Esto se llama pedido de autorización previa, aprobación previa o preaprobación. Significa que Molina Healthcare debe asegurarse de que la atención sea necesaria o médicamente necesaria.

La atención es médicamente necesaria si es razonable y necesaria para proteger su vida, evitar que adquiera una enfermedad o discapacidad grave, o reducir un dolor grave a causa de una enfermedad, lesión o dolencia diagnosticada.

Para los siguientes servicios, siempre se necesita aprobación previa (autorización previa), incluso si los recibe de un proveedor de la red de Molina Healthcare:

- Hospitalización, si no es una emergencia.
- Servicios fuera del área de servicio de Molina Healthcare, si no es una emergencia o urgencia.
- Cirugía ambulatoria.
- Atención a largo plazo en un centro de enfermería.
- Tratamientos especializados.

Para algunos servicios, necesita aprobación previa (autorización previa). En virtud de la Sección 1367.01(h)(1) del Código de Salud y Seguridad, Molina Healthcare decidirá las aprobaciones previas (autorizaciones previas) de rutina dentro de los 5 días



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY: 711). En Molina Healthcare atendemos de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 7:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite en línea en [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)

laborales posteriores a que Molina Healthcare reciba la información razonablemente necesaria para tomar una decisión.

En el caso de las solicitudes en las que un proveedor indique o Molina Healthcare determine que seguir el plazo estándar podría poner en grave riesgo su vida o salud o la capacidad para tener, mantener o recuperar una función máxima, Molina Healthcare tomará una decisión de aprobación previa (autorización previa) acelerada (rápida). Molina Healthcare le avisará lo antes posible según lo requiera su afección de salud y antes de las 72 horas después de recibir la solicitud de servicios.

Molina Healthcare **no** paga a los revisores para denegar la cobertura o los servicios. Si Molina Healthcare no aprueba la solicitud, Molina Healthcare le enviará una carta de Notificación de acción (Notice of Action, NOA). La carta de NOA le informará cómo apelar si no está de acuerdo con la decisión.

Molina Healthcare se comunicará con usted si necesita más información o más tiempo para revisar su solicitud.

Nunca necesita aprobación previa (autorización previa) para obtener atención de emergencia, incluso si está fuera de la red y de su área de servicio. Esto incluye el trabajo de parto y parto en caso de embarazo. No necesita aprobación previa (autorización previa) para recibir servicios de temas sensibles, como planificación familiar, servicios de VIH/SIDA y abortos ambulatorios.

### Segundas opiniones

Puede que necesite una segunda opinión sobre la atención que su proveedor dice que necesita, o sobre su diagnóstico o plan de tratamiento. Por ejemplo, tal vez necesite una segunda opinión si no está seguro de necesitar un tratamiento o cirugía que se le haya ordenado, o si probó seguir un plan de tratamiento y no funcionó.

Si desea una segunda opinión, puede elegir un proveedor de la red. Si necesita ayuda para elegir a un proveedor, llame al 1-888-665-46-21 o (711).

Molina Healthcare pagará la segunda opinión si usted o su proveedor de la red la solicitan y si usted recibe la segunda opinión de un proveedor de la red. No necesita permiso de Molina Healthcare para obtener una segunda opinión de un proveedor de la red. Sin embargo, si necesita una remisión para obtener una segunda opinión, su proveedor de la red puede ofrecerle ayuda para conseguirla.

Si no hay un proveedor en la red de Molina Healthcare para brindarle una segunda opinión, Molina Healthcare pagará la segunda opinión de un proveedor fuera de la red. Molina Healthcare le informará dentro de los 5 días hábiles si el proveedor de su elección para la segunda opinión está aprobado. Si tiene una enfermedad crónica,



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY: 711). En Molina Healthcare atendemos de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 7:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite en línea en [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)



grave o severa, o enfrenta una amenaza inminente y grave para su salud, incluidos, entre otros, el fallecimiento, la pérdida de una extremidad o de una parte del cuerpo o función corporal importante, Molina Healthcare decidirá dentro de las 72 horas.

Si Molina Healthcare rechaza su solicitud de una segunda opinión, puede apelar. Para obtener más información sobre las apelaciones, consulte la sección “Apelaciones” en este manual.

### **Especialistas de salud para mujeres**

Puede ir a un especialista de salud para mujeres dentro de la red de Molina Healthcare a fin de obtener la atención cubierta necesaria de servicios de atención médica rutinaria y preventiva para la mujer. No necesita una remisión de su proveedor de cuidados primarios para acceder a estos servicios. A fin de encontrar especialistas de salud para mujeres, llame al 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711). También puede llamar a la Línea de Consejos de Enfermeras disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana al 1-888-275-8750 (inglés) o 1-866-648-3537 (español).



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY: 711). En Molina Healthcare atendemos de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 7:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite en línea en [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)

# 4. Beneficios y servicios

## Lo que cubre su plan de salud

En esta sección, se explican sus servicios cubiertos como miembro de Molina Healthcare. Sus servicios cubiertos son gratuitos mientras sean médicamente necesarios y los brinde un proveedor dentro de la red. Usted debe pedirnos la aprobación previa (autorización previa) si la atención está fuera de la red, excepto para servicios de temas sensibles, emergencias o servicios de atención médica urgente. Su plan de salud puede cubrir servicios médicamente necesarios de un proveedor fuera de la red. Pero deberá solicitarlo a Molina Healthcare. La atención es médicamente necesaria si es razonable y necesaria para proteger su vida, evitar que adquiera una enfermedad o discapacidad grave, o reducir un dolor grave a causa de una enfermedad, lesión o dolencia diagnosticada. Algunos servicios pueden requerir aprobación previa (autorización previa) para asegurarse de que sean médicamente necesarios. El personal médico de Molina Healthcare y su médico revisan la necesidad médica de su atención antes de brindar los servicios. De este modo, pueden asegurarse de que es lo indicado para su afección específica. Para obtener más información, comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros.

Molina Healthcare ofrece servicios tales como los siguientes:

- Servicios ambulatorios.
- Servicios de telesalud.
- Servicios de salud mental para pacientes ambulatorios.
- Servicios de emergencia.
- Atención para enfermos terminales y cuidados paliativos.
- Hospitalización.
- Atención neonatal y de maternidad.
- Servicios y dispositivos de habilitación y rehabilitación (terapia).
- Servicios de laboratorio y radiología, como radiografías.
- Servicios preventivos y de bienestar, y control de enfermedades crónicas.
- Programa de prevención de la diabetes.
- Servicios de tratamiento para el trastorno por abuso de sustancias.
- Servicios pediátricos.



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY: 711). En Molina Healthcare atendemos de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 7:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite en línea en [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)

- Servicios para la vista.
- Transporte médico que no es de emergencia (NEMT).
- Transporte no médico (NMT).
- Servicios y Apoyo a Largo Plazo (LTSS).

Lea cada sección a continuación para obtener más información sobre los servicios que puede recibir.

---

## Beneficios de Medi-Cal cubiertos por Molina Healthcare

### Servicios ambulatorios

- ***Vacunas para adultos***

Puede recibir vacunas para adultos en una farmacia de la red o proveedor de la red sin aprobación previa. Molina Healthcare cubre las vacunas que recomienda el Comité asesor sobre prácticas de vacunación (Advisory Committee on Immunization Practices, ACIP) de los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (Centers for Disease Control and Prevention, CDC).

- ***Atención de alergias***

Molina Healthcare cubre pruebas y tratamiento por alergias, incluida la desensibilización de alergia, hiposensibilización o inmunoterapia.

- ***Servicios de anestesiología***

Molina Healthcare cubre servicios de anestesia médicamente necesarios cuando usted recibe atención médica ambulatoria.

Para procedimientos dentales, cubrimos los siguientes servicios cuando Molina Healthcare lo autoriza:

- Servicios de sedación IV o anestesia general administrados por un médico profesional.
- Servicios en centros relacionados con la sedación o anestesia en un centro quirúrgico ambulatorio, Centro de Salud Acreditado a Nivel Federal, consultorio dental o entorno hospitalario.

- ***Servicios quiroprácticos***

Molina Healthcare cubre servicios quiroprácticos, limitados al tratamiento de la columna vertebral mediante manipulación manual. Los servicios quiroprácticos se limitan a dos servicios al mes en combinación con



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY: 711). En Molina Healthcare atendemos de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 7:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite en línea en [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)

acupuntura, audiología, terapia ocupacional y servicios de terapia del habla. Molina Healthcare puede brindar aprobación previa a otros servicios según sea médicamente necesario.

Los siguientes miembros son elegibles para servicios quiroprácticos:

- Niños menores de 21 años.
- Mujeres embarazadas hasta el final del mes que incluye 60 días después del final de un embarazo.
- Residentes en un centro de enfermería especializada, o un centro de cuidados intermedios o subagudos.
- Todos los miembros cuando se prestan servicios en los departamentos para pacientes ambulatorios de un hospital, un Centro de Salud Acreditado a Nivel Federal o una clínica de salud rural que se encuentran en la red de Molina Healthcare.
- Servicios dentales de atención médica administrada. Solo los condados de Sacramento y Los Angeles.

- **Servicios de diálisis/hemodiálisis**

Molina Healthcare cubre tratamientos de diálisis. Molina Healthcare también cubre servicios de hemodiálisis (diálisis crónica) si su proveedor de cuidados primarios y Molina Healthcare lo aprueban.

- **Cirugía ambulatoria**

Molina Healthcare cubre procedimientos quirúrgicos ambulatorios. Aquellos que sean necesarios para fines de diagnóstico, los procedimientos considerados opcionales y los procedimientos médicos ambulatorios específicos requieren aprobación previa (autorización previa).

- **Servicios del médico**

Molina Healthcare cubre servicios del médico que sean médicamente necesarios.

- **Servicios de podología (pies)**

Molina Healthcare cubre los servicios de podología, según sea médicamente necesario, para el diagnóstico y el tratamiento médico, quirúrgico, mecánico, manipulador y eléctrico del pie humano. Esto incluye el tobillo y los tendones que se insertan en el pie, y el tratamiento no quirúrgico de los músculos y tendones de la pierna que controlan las funciones del pie.

- **Terapias de tratamiento**

Molina Healthcare cubre diferentes terapias de tratamiento incluidas las siguientes:



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY: 711). En Molina Healthcare atendemos de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 7:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite en línea en [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)

- Quimioterapia.
- Radioterapia.

### Servicios de telesalud

La telesalud es una manera de acceder a los servicios sin estar en la misma ubicación física que su proveedor. La telesalud puede implicar tener una conversación en vivo con su proveedor o compartirle información sin una conversación en vivo. Usted puede acceder a muchos servicios a través de telesalud. Es importante que tanto usted como su proveedor estén de acuerdo en que el uso de telesalud para un servicio en particular es apropiado para usted. Puede comunicarse con su proveedor para conocer qué tipos de servicios pueden estar disponibles a través de telesalud.

### Servicios de salud mental

- **Servicios de salud mental para pacientes ambulatorios**
  - Molina Healthcare cubre una evaluación inicial de salud mental de un miembro sin necesidad de aprobación previa (autorización previa). Usted puede obtener una evaluación de salud mental en cualquier momento por parte de un proveedor de salud mental autorizado en la red de Molina Healthcare sin una remisión.
  - Su proveedor de cuidados primarios o proveedor de salud mental hará una remisión para exámenes preventivos adicionales de salud mental a un especialista dentro de la red de Molina Healthcare a fin de determinar su nivel de impedimento. Si los resultados de su examen de salud mental determinan que la afección es leve o moderada o que tiene un trastorno de la función conductual, emocional o mental, Molina Healthcare puede brindarle servicios de salud mental. Molina Healthcare cubre servicios de salud mental tales como los siguientes:
    - Evaluación y tratamiento de salud mental individual y en grupo (psicoterapia).
    - Evaluaciones psicológicas cuando son indicadas clínicamente para evaluar una afección de salud mental.
    - Desarrollo de destrezas cognitivas para mejorar la atención, la memoria y la resolución de problemas.
    - Servicios ambulatorios con el propósito de monitorear la terapia con medicamentos.
    - Suplementos, medicamentos, suministros y laboratorio para pacientes ambulatorios.
    - Consulta psiquiátrica.



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY: 711). En Molina Healthcare atendemos de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 7:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite en línea en [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)

- Para encontrar más información sobre los servicios de salud mental que proporciona Molina Healthcare, llame al 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).
- Si en los resultados de su examen preventivo de salud mental se determina que usted puede tener un nivel de impedimento más alto y necesita servicios de salud mental especializados (Specialty Mental Health Services, SMHS), su proveedor de cuidados primarios o su proveedor de salud mental lo enviarán al plan de salud mental del condado para obtener una evaluación.

### Servicios de emergencia

- **Servicios para pacientes internados y ambulatorios que se necesitan para tratar una emergencia médica**

Molina Healthcare cubre todos los servicios necesarios para tratar una emergencia médica que se produzca en los EE. UU. o que requiera que permanezca en un hospital de Canadá o México. Una emergencia médica es una afección médica con dolor agudo o una lesión grave. La afección es tan grave que, si no recibe atención médica inmediata, cualquier persona prudente, normal y corriente podría esperar que suceda lo siguiente:

- Riesgo grave para su salud.
- Grave daño en las funciones corporales.
- Disfunción grave de cualquier órgano o parte del cuerpo.
- En caso de embarazadas en trabajo de parto activo, es decir, trabajo de parto en un momento en que suceda una de las siguientes situaciones:
  - No hay tiempo suficiente para el traslado seguro a otro hospital antes del parto.
  - El traslado puede representar un riesgo para su salud o seguridad, o para la del niño nonato.

Un farmacéutico o un integrante de la sala de emergencias del hospital podrán darle un suministro de emergencia de un medicamento recetado de 72 horas si creen que lo necesita. Molina Healthcare pagará el suministro de emergencia.

- **Servicios de transporte de emergencia**

Molina Healthcare cubre servicios de ambulancia para ayudarlo a llegar al lugar de atención más cercano en situaciones de emergencia. Esto significa que su condición debe ser lo suficientemente grave como para que otras formas de traslado a un centro de cuidado pongan en riesgo su vida o su salud. Ningún servicio está cubierto fuera de EE. UU., excepto los servicios de emergencia que requieran de hospitalización en Canadá o México.



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY: 711). En Molina Healthcare atendemos de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 7:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite en línea en [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)

### Atención para enfermos terminales y cuidados paliativos

Molina Healthcare cubre la atención para enfermos terminales y cuidados paliativos para niños y adultos, que ayudan a reducir las molestias físicas, emocionales, sociales y espirituales. Es posible que los adultos no reciban servicios de atención para enfermos terminales y de cuidados paliativos al mismo tiempo.

Los cuidados paliativos son un beneficio para miembros con enfermedades terminales. La atención para enfermos terminales requiere que el miembro tenga una esperanza de vida de 6. Es la intervención que se centra principalmente en el control de síntomas y dolores en lugar de una cura para prolongar la vida.

Los cuidados paliativos incluyen lo siguiente:

- Servicios de enfermería.
- Servicios físicos, ocupacionales o del habla.
- Servicios sociales médicos.
- Auxiliar de atención médica domiciliaria y servicios de ama de llaves.
- Suministros y aparatos médicos.
- Medicamentos y servicios biológicos.
- Servicios de consejería.
- Servicios continuos de enfermería las 24 horas durante periodos de crisis y según sea necesario para mantener al miembro terminalmente enfermo en el hogar.
- Servicios de cuidado de respiro para pacientes internados durante un máximo de cinco días consecutivos a la vez en un hospital, un centro de cuidado experto o un centro de atención para enfermos terminales.
- Atención durante hospitalización a corto plazo para el control del dolor o el tratamiento de los síntomas en un hospital, un centro de cuidado experto o un centro de atención para enfermos terminales.

El cuidado paliativo es atención centrada en el paciente y la familia que mejora la calidad de vida anticipándose, previniendo y tratando el sufrimiento. El cuidado paliativo no requiere que el miembro tenga una expectativa de vida de hasta seis meses. Se puede brindar cuidado paliativo al mismo tiempo que el cuidado curativo.

### Hospitalización

- **Servicios de anestesiología**

Molina Healthcare cubre servicios de anestesiología médicamente necesarios durante estadías hospitalarias cubiertas. Un anestesiólogo es un



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY: 711). En Molina Healthcare atendemos de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 7:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite en línea en [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)

proveedor especialista en administrar anestesia a los pacientes. La anestesia es un tipo de medicamento usado durante algunos procedimientos médicos.

- **Servicios hospitalarios para pacientes internados**

Molina Healthcare cubre la atención hospitalaria para pacientes internados médicamente necesaria cuando ingresa al hospital.

- **Servicios quirúrgicos**

Molina Healthcare cubre cirugías médicamente necesarias realizadas en un hospital.

### Atención neonatal y de maternidad

Molina Healthcare cubre los siguientes servicios de atención neonatal y de maternidad:

- Educación y ayudas para la lactancia.
- Parto y atención de posparto.
- Extractores de leche y suministros.
- Cuidado prenatal.
- Servicios del centro de partos.
- Enfermeras parteras certificadas (Certified Nurse Midwife, CNM).
- Parteras autorizadas (Licensed Midwife, LM).
- Diagnóstico de trastornos genéticos fetales y asesoramiento.

No necesita ver a su proveedor de cuidados primarios primero en caso de embarazo. Puede elegir su obstetra ginecólogo, enfermera partera especializada o enfermera especializada de la red de su proveedor de cuidados primarios. También puede recibir servicios de enfermeras parteras especializadas fuera de la red.

### Medicamentos recetados

#### **Medicamentos cubiertos**

Su proveedor puede recetarle medicamentos de la Lista de Medicamentos Preferidos (Preferred Drug List, PDL) de Molina Healthcare, sujeto a exclusiones y limitaciones. En ocasiones, la PDL de Molina Healthcare se denomina formulario. Los medicamentos de la PDL son seguros y efectivos para su uso recetado. Un grupo de médicos y farmacéuticos se ocupa de actualizar esta lista.

- La actualización de esta lista ayuda a garantizar que los medicamentos que forman parte de ella sean seguros y efectivos.



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY: 711). En Molina Healthcare atendemos de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 7:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite en línea en [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)



- Si su doctor cree que usted necesita tomar un medicamento que no está en la lista, este deberá llamar a Molina Healthcare para pedir aprobación previa a fin de que pueda recibir el medicamento.

Para saber si un medicamento está en la PDL de Molina Healthcare o para recibir una copia de la PDL, llame al 1-888-665-4621 (TTY: 711). También puede encontrar la PDL en [www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com).

A veces, Molina Healthcare debe aprobar un medicamento antes de que el proveedor pueda recetarlos. Molina Healthcare revisará y decidirá sobre estas solicitudes dentro de las 24 horas.

- Un farmacéutico o un integrante de la sala de emergencias del hospital podrán darle un suministro de emergencia de 72 horas si creen que lo necesita. Molina Healthcare pagará el suministro de emergencia.
- Si Molina Healthcare rechaza su solicitud, Molina Healthcare le enviará una carta informándole el motivo y los otros medicamentos o tratamientos que puede probar.

### **Farmacias**

Si surte o resurte una receta, debe recibir sus medicamentos recetados en una farmacia que trabaje con Molina Healthcare. Puede encontrar una lista de farmacias que trabajan con Molina Healthcare en el Directorio de proveedores de Molina Healthcare, en [www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com). También puede encontrar una farmacia cercana si llama al 1-888-665-4621 (TTY: 711).

Cuando elija una farmacia, lleve su receta a esa farmacia. Su proveedor también puede enviar la receta a la farmacia por usted. Entregue a la farmacia su receta con su tarjeta de identificación de Molina Healthcare. Asegúrese de informar a la farmacia todos los medicamentos que toma y las alergias que tiene. Si tiene preguntas sobre su receta, asegúrese de consultar al farmacéutico.

### **Farmacia de pedido por correo**

CVS Caremark Mail Service Pharmacy es la farmacia de pedido por correo de la red de Molina Healthcare. Puede recibir un suministro de hasta 90 días para la mayoría de los medicamentos recetados. Este suministro se le entrega en su domicilio sin costo adicional. Para inscribirse a fin de recibir pedidos por correo, puede llamar al Programa de Servicio de Farmacia por Correo de CVS Caremark al 1-800-875-0867, de lunes a viernes de 7:00 a. m. a 7:00 p. m. o consulte el sitio web [www.caremark.com/faststart](http://www.caremark.com/faststart).

### **Medicamentos especializados**

Algunos medicamentos tienen un almacenamiento y manipulación especiales. Se les llama medicamentos especializados. Muchos inyectables



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY: 711). En Molina Healthcare atendemos de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 7:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite en línea en [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)

se consideran medicamentos especializados. Molina Healthcare tiene una farmacia dentro de la red, CVS Specialty Pharmacy, que puede dispensar estos medicamentos. Su doctor puede presentar una solicitud de aprobación ante Molina Healthcare. Si el medicamento está aprobado, CVS Specialty Pharmacy enviará el medicamento por correo a su casa o a una farmacia CVS a fin de que lo retire en un lugar cercano en caso de que prefiera recogerlo usted mismo en una farmacia. Comuníquese con CVS Specialty Pharmacy al 1-800-237-2767.

### **El Programa Provisional de Extensión para el Cuidado Posparto**

En el Programa Provisional de Extensión para el Cuidado Posparto (Provisional Postpartum Care Extension, PPCE), se proporciona una cobertura extendida para los miembros de Medi-Cal que presenten una afección de salud mental materna durante el embarazo o el periodo después de este.

Molina Healthcare cubre la atención médica mental materna durante el embarazo y hasta dos meses después del término de este. El programa PPCE amplía esa cobertura hasta por 12 meses después del diagnóstico o a partir del término del embarazo, lo que sea posterior.

Para calificar para el programa PPCE, su médico debe confirmar el diagnóstico de una afección de salud mental materna dentro de los 150 días posteriores al término del embarazo. Pregúntele a su médico sobre estos servicios si cree que los necesita. Si su médico cree que debería recibir los servicios de PPCE, él completará y enviará los formularios por usted.

### **Servicios y dispositivos de habilitación y rehabilitación (terapia)**

Este beneficio incluye servicios y dispositivos para ayudar a las personas con lesiones, discapacidades o afecciones crónicas a adquirir o recuperar habilidades mentales y destrezas físicas.

El plan abarca lo siguiente:

- **Acupuntura**

Molina Healthcare cubre servicios de acupuntura para prevenir, modificar o aliviar la percepción de dolor crónico, persistente y grave como resultado de una afección médica generalmente reconocida. Los servicios de acupuntura ambulatoria (con o sin estimulación eléctrica de agujas) se limitan a dos servicios por mes, en combinación con servicios de audiolología, quiroprácticos, de terapia ocupacional y del habla cuando un médico, dentista, podólogo o acupunturista los haya suministrado. Molina



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY: 711). En Molina Healthcare atendemos de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 7:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite en línea en [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)

Healthcare puede brindar aprobación previa (autorización previa) de servicios adicionales según sea médicamente necesario.

- ***Audiología (audición)***

Molina Healthcare cubre servicios de audiolología. La audiolología ambulatoria se limita a dos servicios al mes en combinación con acupuntura, servicios quiroprácticos, de terapia ocupacional y de terapia del habla. Molina Healthcare puede brindar aprobación previa (autorización previa) de servicios adicionales según sea médicamente necesario.

- ***Tratamientos de salud conductual***

El tratamiento de salud conductual (Behavioral Health Treatment, BHT) incluye servicios y programas de tratamiento, como el análisis conductual aplicado y los programas de intervención conductual basados en la evidencia que desarrollan o restauran, en la mayor medida posible, el funcionamiento de un individuo.

Los servicios de BHT enseñan habilidades mediante la observación y refuerzo conductual, o a través de indicaciones para enseñar cada paso de una conducta determinada. Los servicios de BHT se basan en evidencia confiable y no son experimentales. Ejemplos de servicios de BHT incluyen intervenciones conductuales, paquetes de intervención conductual cognitiva, tratamiento conductual integral y análisis conductual aplicado.

Los servicios de BHT deben ser médicamente necesarios, recetados por un médico o psicólogo con licencia, aprobados por el plan y suministrados de manera tal que sigan el plan de tratamiento aprobado.

- ***Ensayos clínicos de cáncer***

Molina Healthcare cubre los costos de atención médica rutinaria de los pacientes aceptados en ensayos clínicos de fase I, fase II, fase III o fase IV si se relaciona con la prevención, detección o tratamiento del cáncer u otras afecciones potencialmente mortales y si al estudio lo realiza la Administración de Medicamentos y Alimentos (Food and Drug Administration, FDA) de los EE. UU., Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC) o Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (Centers for Medicare and Medicaid Services, CMS). Los estudios deben tener la aprobación de los Institutos Nacionales de Salud, de la Administración de Medicamentos y Alimentos, del Departamento de Defensa o de la Administración de Veteranos.



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY: 711). En Molina Healthcare atendemos de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 7:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite en línea en [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)

- **Rehabilitación cardíaca**

Molina Healthcare cubre servicios de rehabilitación cardíaca para pacientes ambulatorios e internados.

- **Equipo médico duradero (DME)**

Molina Healthcare cubre la compra o el alquiler de suministros, equipos y otros servicios de DME con receta médica. Los equipos médicos duraderos (durable medical equipment, DME) recetados pueden tener cobertura según sea médicamente necesario para preservar funciones corporales esenciales para las actividades de la vida diaria o para evitar una discapacidad física grave. Molina Healthcare no cubre el confort, la comodidad o el equipamiento de lujo, las funciones y suministros, y otros elementos que, en general, no se utilizan principalmente para la atención médica.

- **Nutrición enteral y parenteral**

Estos métodos de nutrición corporal se usan cuando una afección médica le impide alimentarse con normalidad. Los productos de nutrición enteral y parenteral están cubiertos cuando son médicamente necesarios.

- **Audífonos**

Molina Healthcare cubre los aparatos auditivos si usted se sometió a la prueba de pérdida de la audición y tiene una receta médica. Molina Healthcare también puede cubrir alquileres, reemplazos y baterías de audífonos para su primer audífono.

- **Servicios de atención médica domiciliaria**

Molina Healthcare cubre los servicios de salud que se proporcionan en su hogar, cuando los receta su doctor y se consideran médicamente necesarios.

- **Suministros, equipos y aparatos médicos**

- **Molina Healthcare cubre los suministros médicos recetados por un doctor. Terapia ocupacional**

Molina Healthcare cubre servicios de terapia ocupacional, incluida la evaluación de terapia ocupacional, planificación del tratamiento, tratamiento, instrucción y servicios de consulta. Los servicios de terapia ocupacional se limitan a dos servicios al mes en combinación con acupuntura, audiología, servicios quiroprácticos y servicios de terapia del habla. Molina Healthcare puede brindar aprobación previa (autorización previa) de servicios adicionales según sea médicamente necesario.



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY: 711). En Molina Healthcare atendemos de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 7:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite en línea en [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)

- **Ortopedia/prótesis**

Molina Healthcare cubre los dispositivos y servicios ortóticos y ortopédicos que son médicamente necesarios y recetados por su doctor, podólogo, dentista o proveedor no médico. Esto incluye dispositivos auditivos implantados, prótesis de mama, sujetadores de mastectomía/prótesis mamarias, prendas para quemaduras por compresión y prótesis para restaurar la función o reemplazar una parte del cuerpo, o para soportar una parte del cuerpo debilitada o deformada.

- **Suministros de ostomía y urología**

Molina Healthcare cubre bolsas de ostomía, sondas urinarias, bolsas de drenaje, adhesivos y suministros de irrigación. Esto no incluye suministros para características o equipos de comodidad, conveniencia o lujo.

- **Fisioterapia**

Molina Healthcare cubre servicios de fisioterapia, incluida la evaluación de fisioterapia, planificación del tratamiento, tratamiento, instrucción, servicios de consulta y aplicación de medicamentos tópicos.

- **Rehabilitación pulmonar**

Molina Healthcare cubre la rehabilitación pulmonar médicamente necesaria y recetada por un médico.

- **Servicios reconstructivos**

Molina Healthcare cubre la cirugía para corregir o reparar estructuras anormales del cuerpo para mejorar o crear una apariencia normal dentro de lo posible. Las estructuras anormales del cuerpo son las causadas por defectos congénitos, anomalías del desarrollo, traumatismo, infección, tumores, enfermedades o reconstrucciones mamarias posteriores a una mastectomía. Pueden aplicarse algunas limitaciones y excepciones.

- **Servicios de centro de enfermería especializada**

Molina Healthcare cubre servicios de centros de cuidado experto según sean médicamente necesarios si es una persona discapacitada y necesita un mayor nivel de atención. Estos servicios incluyen alojamiento y comida en un centro autorizado y con atención de enfermería especializada las 24 horas del día.

- **Terapia del habla**

Molina Healthcare cubre la terapia del habla médicamente necesaria. Los servicios de terapia del habla se limitan a dos servicios al mes en combinación con acupuntura, audiología, servicios quiroprácticos y de terapia ocupacional. Molina Healthcare puede brindar aprobación previa (autorización previa) de servicios adicionales según sea médicamente necesario.



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY: 711). En Molina Healthcare atendemos de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 7:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite en línea en [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)

- **Servicios para personas transgénero**

Molina Healthcare cubre servicios para personas transgénero (servicios de afirmación del género) como beneficio cuando son médicamente necesarios o cuando cumplen los criterios para la cirugía reconstructiva.

### **Servicios de radiología y laboratorio**

Molina Healthcare cubre servicios de radiografías y laboratorio para pacientes ambulatorios e internados, si es médicamente necesario. Varios procedimientos avanzados de adquisición de imágenes, como tomografías computarizadas (Computed Tomography, TC), imágenes por resonancia magnética (Magnetic Resonance Imaging, IRM) y exploraciones por PET (Positron Emission Tomography, PET), están cubiertos en función de las necesidades médicas.

### **Servicios preventivos y de bienestar, y control de enfermedades crónicas**

El plan abarca lo siguiente:

- Vacunas recomendadas por el Comité asesor sobre prácticas de vacunación.
- Servicios de planificación familiar.
- Recomendaciones de la Academia Americana de Pediatría Bright Futures.
- Servicios médicos preventivos para mujeres recomendados por el Colegio Americano de Obstetras y Ginecólogos.
- Ayuda para dejar de fumar, también llamada servicios para dejar de fumar.
- Servicios médicos preventivos de grado A y B recomendados por el Grupo de Trabajo de Servicios Médicos Preventivos de EE. UU.

Los servicios de planificación familiar se suministran a miembros en edad fértil para que puedan determinar la cantidad de hijos y el tiempo transcurrido entre uno y otro. Estos servicios incluyen todos los métodos anticonceptivos aprobados por la Administración Federal de Alimentos y Medicamentos (Federal Food and Drug Administration). Los especialistas en obstetricia y ginecología y proveedores de cuidados primarios de Molina Healthcare están disponibles para servicios de planificación familiar.

Para servicios de planificación familiar, también puede elegir un doctor o una clínica no conectados con Molina Healthcare sin necesidad de aprobación previa (autorización previa) de Molina Healthcare. Es posible que servicios de proveedores fuera de la red no relacionados con la planificación familiar no tengan cobertura. Para obtener más información, llame al 1-888-665-4621 o (711).



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY: 711). En Molina Healthcare atendemos de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 7:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite en línea en [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)

### Programa de prevención de la diabetes

El Programa de prevención de diabetes (Diabetes Prevention Program, DPP) es un programa de cambio de estilo de vida basado en la evidencia. Está diseñado para prevenir o demorar el inicio de la diabetes tipo 2 en personas con diagnóstico de prediabetes. El programa dura un año. Puede durar otro año para miembros que califiquen. Entre los apoyos y técnicas de estilo de vida aprobados por el programa, se incluyen los siguientes:

- Proporcionar un consejero de pares.
- Enseñar autosupervisión y resolución de problemas.
- Brindar ánimo y comentarios.
- Proporcionar material informativo para apoyar las metas.
- Realizar un seguimiento de los pesajes rutinarios para ayudar a alcanzar las metas.

Los miembros deben cumplir con los requisitos de elegibilidad del programa para unirse a DPP. Llame a Molina Healthcare para obtener más información sobre el programa y la elegibilidad.

### Tratamiento para el trastorno de abuso de sustancias

El plan abarca lo siguiente:

- Exámenes de abuso de alcohol y de drogas ilícitas.

### Servicios pediátricos

El plan abarca lo siguiente:

- Servicios de detección, diagnóstico y tratamiento oportuno y periódico (Early and Periodic Screening, Diagnostic and Treatment, EPSDT) recomendados por las pautas Bright Futures de los pediatras para ayudarlos a usted o a su hijo a mantenerse sanos. Estos servicios se ofrecen sin costo alguno.
- Si usted o su hijo tienen menos de 21 años, Molina Healthcare cubre las consultas preventivas para niños. Las consultas preventivas para niños son un conjunto integral de servicios de prevención, detección, diagnóstico y tratamiento.
- Molina Healthcare programará citas y proporcionará transporte para ayudar a los niños a obtener la atención que necesitan.



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY: 711). En Molina Healthcare atendemos de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 7:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite en línea en [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)

- La atención médica preventiva puede consistir en chequeos y exámenes de salud regulares para ayudar a su médico a detectar problemas de manera oportuna. Los chequeos médicos regulares los ayudan a usted o al doctor del niño a buscar cualquier problema relacionado con trastornos médicos, dentales, de la vista, de la audición, de salud mental y por abuso de sustancias del niño. Molina Healthcare cubre los servicios de examen preventivo (incluida la evaluación del nivel de plomo en la sangre) en cualquier momento en que se los necesite, incluso si no se realiza durante su chequeo médico regular o el de su hijo. Además, la atención médica preventiva puede consistir en vacunas que usted o su hijo necesiten. Molina Healthcare debe asegurarse de que todos los niños inscritos reciban las vacunas necesarias durante cualquier consulta de atención médica. Los servicios de atención médica preventiva y los exámenes preventivos están disponibles sin costo y sin aprobación previa (autorización previa).
- Cuando se detecta un problema de salud física o mental durante un chequeo médico o examen preventivo, es posible que haya atención médica que pueda solucionar o ayudar a contrarrestar el problema. Si la atención es médicamente necesaria y Molina Healthcare es responsable de pagar por ella, Molina Healthcare cubre la atención sin costo alguno para usted. Estos servicios incluyen lo siguiente:
  - Doctor, enfermera especializada y atención hospitalaria.
  - Vacunas para mantenerlo sano.
  - Terapias físicas, del habla/lenguaje, y terapias ocupacionales.
  - Servicios médicos domiciliarios, que podrían ser equipos médicos, suministros y aparatos.
  - Tratamientos para la vista y la audición, que podrían ser anteojos y aparatos auditivos.
  - Tratamiento de salud conductual para trastornos del espectro autista y otras discapacidades del desarrollo.
  - Administración de casos y educación para la salud.
  - Cirugía reconstructiva, que abarca cirugía para corregir o reparar estructuras anormales del cuerpo causadas por defectos congénitos, anomalías del desarrollo, traumatismos, infecciones, tumores o enfermedades para mejorar la función o lograr una apariencia normal.
- Coordinación de cuidados para ayudarlo a usted o a su hijo a obtener la atención adecuada, incluso si Molina Healthcare no es responsable de pagar por ella. Estos servicios incluyen lo siguiente:
  - Servicios de rehabilitación y tratamiento de trastornos de salud mental o por abuso de sustancias.



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY: 711). En Molina Healthcare atendemos de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 7:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite en línea en [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)



- Tratamiento para problemas dentales, que podría ser ortodoncia.

### Servicios de la visión

El plan abarca lo siguiente:

- Un examen de la vista rutinario cada 24 meses. Molina Healthcare puede brindar aprobación previa (autorización previa) de servicios adicionales según sea médicamente necesario.
- Anteojos (monturas y lentes) una vez cada 24 meses; lentes de contacto cuando se requieran debido a afecciones médicas como afaquia, aniridia y queratocono.

### Transporte médico que no es de emergencia (NEMT)

Usted tiene derecho a usar el transporte médico que no es de emergencia (NEMT) para llegar a sus citas cuando se trata de un servicio cubierto por Medi-Cal. Si no puede llegar a su cita médica, dental, de salud mental, de farmacia y por trastorno relacionado con el abuso de sustancias en auto, autobús, tren o taxi, puede pedir NEMT a su doctor. Este decidirá el tipo correcto de transporte para satisfacer sus necesidades.

El NEMT es una ambulancia, furgoneta, camioneta para silla de ruedas o transporte aéreo. El NEMT no es un automóvil, autobús o taxi. Molina Healthcare concede el costo más bajo de NEMT para sus necesidades médicas cuando necesita traslado a su cita. Eso significa, por ejemplo, que, si una camioneta para silla de ruedas puede transportarlo física o médicamente, Molina Healthcare no pagará una ambulancia. Usted solo tiene derecho al transporte aéreo si su afección médica imposibilita cualquier forma de transporte terrestre.

Se debe usar NEMT en los siguientes casos:

- Si es necesario física o médicamente, según se determine mediante una autorización escrita de un doctor u otro proveedor, o si no puede usar un autobús, taxi, auto o camioneta por afecciones físicas o médicas para llegar a la cita.
- Si necesita ayuda del conductor de ida y vuelta a su residencia, vehículo o lugar de tratamiento, por una discapacidad física o mental.
- Si Molina Healthcare lo aprueba por adelantado con autorización escrita de un médico.

Para pedir servicios de NEMT que su doctor le ha recetado, llame a Molina Healthcare al 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711) • al proveedor de transporte al 1-844-292-2688, por lo menos, tres (3) días laborables (de lunes a viernes) antes



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY: 711). En Molina Healthcare atendemos de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 7:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite en línea en [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)

de su cita. Para citas urgentes, llame lo antes posible. Tenga a mano su tarjeta de identificación de miembro cuando llame.

### **Límites de NEMT**

No hay límites a fin de recibir NEMT para ir y regresar de citas médicas, dentales, de salud mental y por trastornos relacionados con el abuso de sustancias cubiertas por Medi-Cal si se lo recetó un proveedor. Algunos servicios de farmacia están cubiertos por NEMT, como los traslados a la farmacia para comprar medicamentos. Para obtener más información o solicitar servicios de NEMT relacionados con la farmacia, llame a Molina Healthcare al 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711) o al proveedor de transporte al 1-844-292-2688. Si el tipo de cita está cubierto por Medi-Cal, pero no a través del plan de salud, Molina Healthcare le brindará ayuda para programar su transporte.

### **¿Qué no aplica?**

El transporte no se brindará si su afección física y médica le permite llegar a su cita médica en automóvil, autobús, taxi u otro método de transporte fácilmente accesible. El transporte no se brindará si el servicio no está cubierto por Medi-Cal. Hay una lista de servicios cubiertos en este Manual del Miembro.

### **Costo para el miembro**

No hay costo alguno si el transporte está autorizado por Molina Healthcare.

### **Transporte no médico (NMT)**

Puede utilizar transporte no médico (non-medical transportation, NMT) en los siguientes casos:

- Viaje de ida y vuelta de una cita para un servicio de Medi-Cal autorizado por su proveedor.
- Retiro de recetas y suministros médicos.

Molina Healthcare le permite usar un automóvil, taxi, autobús u otro medio privado/público para llegar a su cita médica para los servicios cubiertos por Medi-Cal. Molina Healthcare proporciona reembolso de millas cuando el transporte es en un vehículo privado coordinado por el miembro y no a través de un intermediario de transporte, pases de autobús, cupones de taxis o boletos de tren.

Antes de recibir aprobación para el reembolso de millaje, debe avisar a Molina Healthcare por teléfono, correo electrónico o en persona que intentó conseguir todas las otras



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY: 711). En Molina Healthcare atendemos de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 7:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite en línea en [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)

opciones de transporte razonables y no pudo conseguir ninguna. Molina Healthcare permite el tipo de NMT de menor costo que cumpla con sus necesidades médicas.

A fin de pedir NMT para servicios que han sido autorizados, llame a Molina Healthcare al 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711) o al proveedor de transporte al 1-844-292-2688, por lo menos, tres (3) días laborables (de lunes a viernes) antes de su cita, o llame tan pronto como pueda cuando tenga una cita urgente. Tenga a mano su tarjeta de identificación de miembro cuando llame.

Nota: Los indígenas de los EE. UU. pueden comunicarse con su clínica local de servicios de salud para indígenas americanos (Indian Health Clinic, IHC) a fin de solicitar servicios de NMT.

### ***Límites de NMT***

No hay límites a fin de recibir NMT para ir y regresar de citas médicas, dentales, de salud mental y por trastornos relacionados con el abuso de sustancias si Molina Healthcare lo autorizó. Si el tipo de cita está cubierto por Medi-Cal, pero no a través del plan de salud, su plan de salud brindará ayuda para que programe su transporte. Los miembros no pueden conducir ellos mismos ni recibir reembolsos directamente.

### ***¿Qué no aplica?***

El NMT no aplica en los siguientes casos:

- Si una ambulancia, furgoneta, camioneta para silla de ruedas u otra forma de NEMT son médicamente necesarias para llegar a un servicio cubierto.
- Si necesita asistencia del conductor de ida y vuelta a su residencia, vehículo o lugar de tratamiento, por una afección física o médica.
- Usted está en una silla de ruedas y no puede entrar ni salir del vehículo sin la ayuda del conductor.
- El servicio no está cubierto por Medi-Cal.

### ***Costo para el miembro***

No hay costo alguno si el transporte está autorizado por Molina Healthcare.

### **Servicios y Apoyo a Largo Plazo (LTSS)**

Molina Healthcare cubre los siguientes beneficios de Servicios y Apoyo a Largo Plazo para miembros que califiquen:



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY: 711). En Molina Healthcare atendemos de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 7:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite en línea en [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)

- Servicios de centros de cuidado experto aprobados por Molina Healthcare.
- Servicios basados en la comunidad y en el hogar aprobados por Molina Healthcare.

---

## Coordinación de Cuidados

Molina Healthcare ofrece servicios para ayudarlo a coordinar sus necesidades de atención médica sin costo alguno para usted.

Si tiene preguntas o inquietudes sobre su salud o la de su hijo, llame al 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

---

## Beneficios de la iniciativa de cuidado coordinado (CCI) (Para los condados de Riverside, San Bernardino y San Diego solamente)

Mediante la iniciativa de cuidado coordinado (Coordinated Care Initiative, CCI) de California, se trabaja a fin de mejorar la coordinación de cuidados para personas con doble elegibilidad (personas que pueden recibir los beneficios tanto de Medi-Cal como de Medicare). CCI tiene dos partes principales:

### ***Cal MediConnect***

El programa Cal MediConnect tiene como objetivo mejorar la coordinación de cuidados para los beneficiarios que son elegibles tanto para Medicare como para Medi-Cal. Les permite inscribirse en un solo plan para administrar todos sus beneficios en lugar de tener planes Medi-Cal y Medicare por separado. También busca una atención de alta calidad que ayude a las personas a mantenerse saludables y en sus hogares durante el mayor tiempo posible.

Si está inscrito en Cal MediConnect (CMC) de Molina Healthcare, el plan cubre lo siguiente:

- Una red de proveedores que trabajan juntos para usted.
- Un coordinador de cuidado personal que se asegurará de que consiga la atención y el apoyo que necesita.
- Una revisión personalizada de sus necesidades de salud y del Plan de Cuidado.



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY: 711). En Molina Healthcare atendemos de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 7:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite en línea en [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)

### **Servicios y Apoyo a Largo Plazo Administrados (MLTSS)**

Las personas que tienen elegibilidad doble para Medicare y Medi-Cal, se deben inscribir en un plan de salud de atención administrada de Medi-Cal a fin de recibir sus beneficios de Medi-Cal, incluidos los beneficios integrales de Medicare y Servicios y Apoyo a Largo Plazo (Long-Term Services and Supports, LTSS).

---

## **Programas de Promoción de la Salud**

Molina Healthcare cubre los Programas de Promoción de la Salud (Health Homes Program, HHP) para miembros con ciertas afecciones crónicas de salud. Estos servicios son para ayudar a coordinar los servicios de salud física, los servicios de salud conductual y los Servicios y Apoyo a Largo Plazo (LTSS) basados en la comunidad para los miembros con afecciones crónicas.

Es posible que se comuniquen con usted si califica para el programa. También puede llamar a Molina Healthcare, o hablar con su médico o personal clínico, para saber si puede recibir servicios de HHP.

Puede calificar para HHP en los siguientes casos:

- Si tiene ciertas afecciones de salud crónicas. Usted puede llamar a Molina Healthcare para averiguar las afecciones que le permiten recibir los beneficios del programa, y cumple una de las siguientes condiciones:
  - Tiene tres o más de las afecciones crónicas elegibles del HHP.
  - Estuvo internado en el hospital el año pasado.
  - Visitó el departamento de emergencias tres o más veces el año pasado.
  - Si no tiene ningún lugar para vivir.

No califica para recibir servicios de HHP en los siguientes casos:

- Recibe servicios de atención para enfermos terminales.
- Si reside en un centro de enfermería especializada desde hace más tiempo que el mes de admisión y el mes siguiente.

### **Servicios de HHP cubiertos**

HHP le brindará un coordinador de atención y un equipo de atención que trabajarán con usted y sus proveedores de atención médica, como médicos, especialistas, farmacéuticos, administradores de casos y otros, para coordinar su atención. Molina Healthcare proporciona servicios de HHP, que incluyen los siguientes:



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY: 711). En Molina Healthcare atendemos de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 7:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite en línea en [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)

- Administración integral de cuidados.
- Coordinación de Cuidados.
- Promoción de la salud.
- Atención integral de transición.
- Servicios de apoyo individuales y familiares.
- Remisión para servicios de apoyo comunitario y social.

### **Costo para el miembro**

Los servicios de HHP no tienen costo para el miembro.

---

## **Otros programas y servicios de Medi-Cal**

### **Otros servicios que usted puede obtener a través del pago por cada servicio (Fee-For-Service, FFS) de Medi-Cal u otros programas de Medi-Cal**

A veces, Molina Healthcare no cubre los servicios, pero usted puede igualmente recibirlos a través del FFS de Medi-Cal u otros programas de Medi-Cal. En esta sección, se enumeran estos servicios. Para obtener más información, llame al 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

### **Medicamentos recetados**

#### **Medicamentos cubiertos**

Su proveedor puede recetarle medicamentos de la Lista de Medicamentos Preferidos (Preferred Drug List, PDL) de Molina Healthcare, sujeto a exclusiones y limitaciones. En ocasiones, la PDL de Molina Healthcare se denomina formulario. Los medicamentos de la PDL son seguros y efectivos para su uso recetado. Un grupo de médicos y farmacéuticos se ocupa de actualizar esta lista.

- La actualización de esta lista ayuda a garantizar que los medicamentos que forman parte de ella sean seguros y efectivos.
- Si su doctor cree que usted necesita tomar un medicamento que no está en la lista, este deberá llamar a Molina Healthcare para pedir aprobación previa a fin de que pueda recibir el medicamento.



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY: 711). En Molina Healthcare atendemos de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 7:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite en línea en [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)

Para saber si un medicamento está en la PDL de Molina Healthcare o para recibir una copia de la PDL, llame al número telefónico del Departamento de Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711). También puede encontrar la PDL en el sitio web de Molina Healthcare: [www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com).

A veces, Molina Healthcare debe aprobar un medicamento antes de que el proveedor pueda recetarlos. Molina Healthcare revisará y decidirá sobre estas solicitudes dentro de las 24 horas.

- Un farmacéutico o un integrante de la sala de emergencias del hospital podrán darle un suministro de emergencia de 72 horas si creen que lo necesita. Molina Healthcare pagará el suministro de emergencia.
- Si Molina Healthcare rechaza su solicitud, Molina Healthcare le enviará una carta informándole el motivo y los otros medicamentos o tratamientos que puede probar.

### Farmacia de pedido por correo

CVS Caremark Mail Service Pharmacy es la farmacia de pedido por correo de la red de Molina Healthcare. Puede recibir un suministro de hasta 90 días para la mayoría de los medicamentos recetados. Este suministro se le entrega en su domicilio sin costo adicional. A fin de inscribirse para recibir pedidos por correo, puede llamar al Programa de Servicio de Farmacia por Correo de CVS Caremark al 1-800-875-0867, de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 7:00 p. m. o consulte el sitio web [www.caremark.com](http://www.caremark.com).

### Servicios de salud mental especializada

Algunos servicios de salud mental son proporcionados por los planes de salud mental en lugar de Molina Healthcare. Estos incluyen servicios de salud mental especializados (SMHS) para miembros de Medi-Cal que cumplen con las reglas de necesidad médica. Los servicios de salud mental especializados pueden incluir los siguientes servicios para pacientes residenciales, internados y ambulatorios:

- Servicios para pacientes ambulatorios:
  - Servicios de salud mental (pruebas, desarrollo de planes, terapia, rehabilitación y colateral).
  - Servicios de apoyo de medicamentos.
  - Servicios de tratamiento intensivo por día.
  - Servicios de rehabilitación por día.
  - Servicios de intervención ante la crisis.
  - Servicios de estabilización ante la crisis.



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY: 711). En Molina Healthcare atendemos de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 7:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite en línea en [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)

- Servicios de administración de casos específicos.
- Servicios terapéuticos conductuales (cubiertos para los miembros menores de 21 años).
- Coordinación de cuidados intensivos (Intensive Care Coordination, ICC) (cubierto para miembros menores de 21 años).
- Servicios intensivos basados en el hogar (Intensive Home-Based Services, IHBS) (cubiertos para los miembros menores de 21 años).
- Cuidado suplente terapéutico (Therapeutic Foster Care, TFC) (cubierto para miembros menores de 21 años).
- Servicios Residenciales:
  - Servicios de tratamiento residencial para adultos.
  - Servicios de tratamiento residencial de crisis.
- Servicios para pacientes internados:
  - Servicios hospitalarios para pacientes psiquiátricos agudos internados.
  - Servicios profesionales hospitalarios para pacientes psiquiátricos internados.
  - Servicios en centros psiquiátricos de salud.

Para obtener más información sobre los servicios de salud mental especializados que brinda el plan de salud mental del condado, puede llamar al plan de salud mental de su condado. Para encontrar los números telefónicos gratuitos de todos los condados en línea, consulte [www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx](http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx).

### Tratamiento para el trastorno de abuso de sustancias

El condado proporciona servicios contra el trastorno por abuso de sustancias a los miembros de Medi-Cal que cumplen con las reglas de necesidad médica. Los miembros que se identifican para los servicios de tratamiento de trastornos por abuso de sustancias se envían al departamento del condado para su tratamiento. Para encontrar los números telefónicos de todos los condados en línea, consulte [www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD\\_County\\_Access\\_Lines.aspx](http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD_County_Access_Lines.aspx).

Los servicios de DMC-ODS cubiertos por el condado pueden incluir estos servicios ambulatorios, residenciales y para pacientes internados:

- Atención ambulatoria intensiva.
- Pacientes ambulatorios.
- Gestión de la abstinencia.
- Servicios perinatales.



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY: 711). En Molina Healthcare atendemos de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 7:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite en línea en [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)



- Centro de recuperación/cuidado postratamiento.
- Servicios de tratamiento asistido por medicación (Medication Assisted Treatment, MAT).
- Programas puente.
- Servicios residenciales.

### **Servicios dentales (para los condados de Imperial, Riverside, San Bernardino y San Diego únicamente)**

Medi-Cal cubre algunos servicios dentales, incluidos los siguientes:

- Higiene dental diagnóstica y preventiva (como exámenes, radiografías y limpiezas de los dientes).
- Servicios de emergencia para el control del dolor.
- Extracciones dentales.
- Empastes.
- Tratamientos de endodoncia (anterior/posterior).
- Coronas (prefabricadas/de laboratorio).
- Raspado y alisado radicular.
- Mantenimiento periodontal.
- Dentaduras completas y parciales.
- Ortodoncia para niños que pueden recibir los beneficios del programa.
- Fluoruro tópico.

Si tiene preguntas o desea obtener más información sobre los servicios dentales, llame al programa dental de Medi-Cal al 1-800-322-6384 (TTY/TDD 1-800-735-2922 o 711). También puede consultar el sitio web del programa dental de Medi-Cal en [www.denti-cal.ca.gov](http://www.denti-cal.ca.gov).

### **Servicios para Niños de California (California Children's Services, CCS)**

Los Servicios para Niños de California corresponde a un programa de Medi-Cal que trata a niños menores de 21 años que padecen ciertas afecciones de salud, enfermedades o problemas crónicos de salud y que cumplen con las reglas del programa CCS. Si Molina Healthcare o su proveedor de cuidados primarios creen que su hijo tiene una afección elegible para Servicios para Niños de California, será enviado al programa de CCS de su condado a fin de verificar su elegibilidad. El personal del programa de Servicios para Niños de California decidirá si su hijo califica para los servicios de CCS. Si su hijo califica para recibir este tipo de atención, los proveedores



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY: 711). En Molina Healthcare atendemos de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 7:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite en línea en [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)

de Servicios para Niños de California le brindarán tratamiento por la afección. Molina Healthcare continuará cubriendo los tipos de servicios que no tienen que ver con la afección de Servicios para Niños de California, como exámenes físicos, vacunas y chequeos médicos de bienestar infantil.

Molina Healthcare no cubre servicios suministrados por el programa Servicios para Niños de California. Para que Servicios para Niños de California cubra estos servicios, CCS debe aprobar al proveedor, los servicios y los equipos.

Servicios para Niños de California no cubre todas las afecciones médicas. Servicios para Niños de California cubre la mayoría de las afecciones médicas que producen una discapacidad física o que se deben tratar con medicamentos, cirugía o rehabilitación. Servicios para Niños de California brinda cobertura a niños con afecciones médicas como las siguientes:

- Enfermedad cardíaca congénita.
- Cáncer.
- Tumores.
- Hemofilia.
- Anemia drepanocítica.
- Problemas tiroideos.
- Diabetes.
- Problemas renales crónicos graves.
- Enfermedad hepática.
- Enfermedad intestinal.
- Labio leporino/paladar hendido.
- Espina bífida.
- Pérdida de audición.
- Cataratas.
- Parálisis cerebral.
- Convulsiones en determinadas circunstancias.
- Artritis reumatoide.
- Distrofia muscular.
- SIDA.
- Lesiones graves en la cabeza, el cerebro o la médula espinal.
- Quemaduras graves.
- Dientes gravemente torcidos.



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY: 711). En Molina Healthcare atendemos de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 7:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite en línea en [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)

Medi-Cal paga por los servicios de Servicios para Niños de California. Si su hijo no es elegible para los servicios del programa CCS, seguirá recibiendo la atención médica necesaria de parte de Molina Healthcare.

Para obtener más información sobre Servicios para Niños de California, puede consultar su sitio web en [www.dhcs.ca.gov/services/ccs](http://www.dhcs.ca.gov/services/ccs). O llame al 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

### Atención institucional a largo plazo

Molina Healthcare cubre atención a largo plazo durante el mes en que ingresa a un centro y el mes posterior. Molina Healthcare **no** cubre la atención a largo plazo si permanece más tiempo. (Aplicable solo a los condados de Imperial y Sacramento) FFS Medi-Cal cubre su internación si permanece más de un mes después de su ingreso al centro. Para obtener más información, llame al 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

---

## Servicios que no puede recibir a través de Molina Healthcare o Medi-Cal

Hay algunos servicios que ni Molina Healthcare ni Medi-Cal cubrirán, incluidos los siguientes, entre otros:

- Servicios experimentales.
- Preservación de la fertilidad.
- Fertilización *in vitro* (FIV).
- Modificaciones permanentes en el hogar.
- Modificaciones en el vehículo.
- Cirugía cosmética.
- Servicios para Niños de California (CCS).
- Medicamentos, dispositivos o procedimientos experimentales o de investigación (a menos que estén aprobados).
- Medicamentos utilizados para tratar la disfunción eréctil o la disfunción sexual.
- Medicamentos que la Administración de Medicamentos y Alimentos (FDA) de los EE. UU. no aprobó o considera menos que eficaces.
- Productos del hogar (lociones para manos, humectantes, jabones, etc.).



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY: 711). En Molina Healthcare atendemos de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 7:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite en línea en [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)

- Medicamentos de venta libre (Over-the-counter, OTC) (a menos que estén aprobados).
- Atención privada de enfermería (excepto cuando sea médicamente necesario).
- Circuncisiones por elección.
- Exámenes físicos deportivos solicitados por la escuela o para deportes recreativos.
- Llenado de formularios de discapacidad, del Programa de Nutrición Suplementaria para Mujeres, Bebés y Niños (Women, Infants, and Children, WIC) o del Departamento de Vehículos Motorizados (Department of Motor Vehicles, DMV).

Para obtener más información, llame al 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

---

## Evaluación de tecnologías nuevas y existentes

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

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



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY: 711). En Molina Healthcare atendemos de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 7:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite en línea en [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)

# 5. Derechos y responsabilidades

Como miembro de Molina Healthcare, usted tiene ciertos derechos y responsabilidades. Este capítulo explica estos derechos y responsabilidades. Este capítulo también incluye avisos legales a los que tiene derecho como miembro de Molina Healthcare.

## Sus derechos

Los miembros de Molina Healthcare tienen los siguientes derechos:

- Molina Healthcare
- Ser tratado con respecto, con la debida consideración de su derecho a la privacidad y la necesidad de mantener la confidencialidad de su información médica.
- Recibir información sobre el plan y sus servicios, incluidos servicios cubiertos, profesionales y proveedores, y derechos y responsabilidades del miembro.
- poder elegir a un proveedor de cuidados primarios dentro de la red de Molina Healthcare.
- Tener acceso oportuno a los proveedores de la red.
- Participar en la toma de decisiones sobre su propia atención, incluido el derecho a rechazar tratamiento.
- Expresar quejas o apelaciones de forma verbal o por escrito relacionadas con la organización o la atención recibida.
- Recibir coordinación de cuidados.
- Solicitar una apelación de las decisiones de denegar, demorar o limitar servicios o beneficios.
- Recibir servicios de intérprete orales gratuitos para su idioma.
- Recibir ayuda legal gratuita en su oficina de asistencia legal local u otros grupos.
- Formular directivas anticipadas.



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY: 711). En Molina Healthcare atendemos de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 7:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite en línea en [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)

## 5 | Derechos y responsabilidades

- Solicitar una audiencia estatal si le deniegan un servicio o beneficio y ya ha presentado una apelación ante Molina Healthcare, pero sigue disconforme con la decisión, o si no recibió una decisión sobre una apelación después de 30 días, incluida la información sobre las circunstancias en las que es posible una audiencia acelerada.
- Cancelar la inscripción en Molina Healthcare y cambiar a otro plan de salud en el condado bajo solicitud.
- Acceder a Servicios con consentimiento del menor.
- Recibir material informativo para miembros por escrito en formatos alternativos (como sistema braille, letra grande y formato de audio) a pedido y de manera oportuna y apropiada para el formato solicitado, de conformidad con el Código de Bienestar e Instituciones, Sección 14182 (b)(12).
- Hacer recomendaciones acerca de la política sobre derechos y responsabilidades del miembro de la organización.
- Estar libre de todo tipo de restricción o reclusión usada como medio de coacción, disciplina, conveniencia, o represalia.
- Hablar con veracidad de la información sobre las opciones y alternativas de tratamiento disponibles, presentadas de manera apropiada para su afección y capacidad de comprensión, independientemente del costo o cobertura.
- Tener acceso a su historia clínica y recibir una copia de esta, así como solicitar su enmienda o corrección según lo especificado en el Título 45 del Código de Regulaciones Federales §164.524 y 164.526.
- Libertad para ejercer estos derechos sin afectar de manera adversa el trato que recibe de Molina Healthcare, sus proveedores o el Estado.
- Tener acceso a servicios de planificación familiar, centros de parto independientes, centros de salud acreditados a nivel federal, clínicas de servicios de salud para indígenas americanos, servicios de parteras, centros de salud rurales, servicios de infección de transmisión sexual y servicios de emergencia fuera de la red de Molina Healthcare conforme a la ley federal.
- Hacer recomendaciones acerca de la política sobre derechos y responsabilidades del miembro de la organización.



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY: 711). En Molina Healthcare atendemos de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 7:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite en línea en [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)

---

## Sus responsabilidades

Los miembros de Molina Healthcare tienen las siguientes responsabilidades:

- Brindar información (hasta donde sea posible) a la organización y sus médicos y proveedores para que le brinden el cuidado adecuado.
- Seguir los planes e instrucciones del cuidado que haya acordado con sus médicos.
- Entender sus problemas de salud y participar en el desarrollo de metas de tratamiento mutuamente acordados hasta el grado posible.

---

## Notificación de las normas de privacidad

Se encuentra disponible una declaración en la que se describen las políticas y los procedimientos que aplica Molina Healthcare para preservar la confidencialidad de las historias clínicas, que se le entregará si lo solicita.

### SU PRIVACIDAD

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

### Su Información médica protegida

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

¿Por qué Molina usa o comparte la información médica protegida de nuestros Miembros?

- 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.



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY: 711). En Molina Healthcare atendemos de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 7:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite en línea en [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)

- Para utilizar o compartir la información médica protegida para otros fines, conforme a lo requerido o permitido por la ley.

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

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

¿Cuáles son sus derechos de privacidad?

- Revisar su información médica protegida.
- Obtener una copia de su información médica protegida.
- Enmendar su información médica protegida.
- Poder pedirnos que no usemos ni compartamos su información médica protegida de ciertas maneras
- Obtener una lista de los lugares o las personas a quienes les hemos proporcionado su información médica protegida.

¿Cómo protege Molina su información médica protegida?

Molina utiliza varios métodos para proteger la información médica protegida a través de nuestro plan de salud. Esto incluye información médica protegida en forma escrita, oral o digital. A continuación, mostramos algunas formas que Molina utiliza para proteger su información médica protegida, lo que incluye datos de raza, etnia e idiomas:

- Molina tiene políticas y reglas para proteger la información médica protegida.
- Molina limita quién puede ver la información médica protegida. Solo el personal de Molina con necesidad de conocer la información médica protegida puede utilizarla.
- Se capacita al personal de Molina respecto de cómo proteger y asegurar la información médica protegida.
- El personal de Molina debe aceptar, por escrito, seguir las reglas y políticas que protegen y aseguran la información médica protegida.
- En Molina, aseguramos la información médica protegida en nuestras computadoras. La información médica protegida en nuestras computadoras se mantiene en privado mediante el uso de firewalls y contraseñas.



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY: 711). En Molina Healthcare atendemos de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 7:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite en línea en [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)



¿Cuáles son las obligaciones de Molina Healthcare?

- Mantener en privado su información médica protegida.
- Darle información por escrito, como esta, sobre nuestros deberes y normas de privacidad acerca de su información médica protegida.
- 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?

- Llame o escriba a Molina y presente su queja.
- Presente su queja al Departamento de Salud y Servicios Humanos.

No tomaremos ningún tipo de acción en su contra. Su acción no afectará su atención médica de ninguna manera.

Lo mencionado anteriormente es solo un resumen. Nuestra Notificación de las normas de privacidad contiene más información sobre cómo utilizamos y compartimos la información médica protegida de nuestros miembros. Nuestra Notificación de las Normas de privacidad está en la siguiente sección de este manual del miembro. Está en nuestro sitio web: [www.molinahealthcare.com](http://www.molinahealthcare.com). También puede obtener una copia de nuestra Notificación de las normas de privacidad si llama a nuestro Departamento de Servicios para Miembros al 1 (888) 665-4621.

### NOTIFICACIÓN DE LAS NORMAS DE PRIVACIDAD

#### MOLINA HEALTHCARE OF CALIFORNIA

EN ESTA NOTIFICACIÓN, SE DESCRIBE CÓMO SE PUEDE USAR Y DIVULGAR INFORMACIÓN MÉDICA SOBRE USTED Y CÓMO PUEDE TENER ACCESO A ESTA INFORMACIÓN. LÉALO ATENTAMENTE.

Molina Healthcare of California (“Molina Healthcare”, “Molina”, “nosotros” o “nuestro”) le brinda beneficios de atención médica a través del programa Medi-Cal. Molina usa y comparte información médica protegida sobre usted para brindarle sus beneficios de salud. Usamos y compartimos su información para realizar tratamientos, pagos y funciones de atención médica. Además, usamos y compartimos su información por otras razones, según lo que permite y exige la ley. Tenemos el deber de mantener su información médica en privado y seguir los términos de esta notificación. La fecha de vigencia de este aviso es el 1.º de enero del 2020.



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY: 711). En Molina Healthcare atendemos de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 7:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite en línea en [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)

PHI son las siglas en inglés de información médica protegida (“Protected Health Information”). La información médica protegida es información médica que incluye su nombre, número de miembro u otros identificadores y es usada o compartida por Molina.

¿Por qué Molina utiliza o comparte su información médica protegida?

Usamos o compartimos su información médica protegida para brindarle beneficios de atención médica. Su información médica protegida se usa o comparte para tratamientos, pagos y funciones de atención médica.

### Para tratamientos

Molina puede usar o compartir su información médica protegida para brindarle o facilitar su atención médica. Este tratamiento también incluye referencias entre sus médicos u otros proveedores de atención médica. Por ejemplo, podemos compartir información sobre su afección con un especialista. Esto ayuda a que el especialista converse acerca del tratamiento con su médico.

### Para pagos

Molina puede utilizar o compartir su información médica protegida para tomar decisiones con respecto a pagos. Esto puede incluir quejas, autorizaciones para tratamientos y decisiones sobre necesidades médicas. Es posible que en la factura aparezca su nombre, afección, tratamiento y suministros utilizados. Por ejemplo, podemos informarle a un médico que usted cuenta con nuestros beneficios. Asimismo, le informaríamos al médico la cantidad del cobro que nosotros pagaríamos.

### Para funciones de atención médica

Molina puede usar o compartir información médica protegida sobre usted para ejecutar nuestro plan de salud. Por ejemplo, podemos usar la información de su reclamo para informarle a usted acerca de un programa de salud que pudiera ayudarlo. También podemos usar o compartir su información médica protegida para resolver inquietudes de los miembros. Su información médica protegida también se puede utilizar para asegurarse de que se paguen correctamente las reclamaciones.

Las operaciones de atención médica implican muchas necesidades comerciales diarias. Esto incluye, entre otras cosas, lo siguiente:



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY: 711). En Molina Healthcare atendemos de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 7:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite en línea en [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)

- Mejorar la calidad.
- Acciones en programas de salud para ayudar a los miembros con ciertas afecciones (como asma).
- Realizar o facilitar revisiones médicas.
- Servicios legales, incluido el fraude o la detección de abuso y programas de enjuiciamiento.
- Acciones que nos permiten cumplir con la ley.
- Satisfacer las necesidades de los Miembros, entre las que se incluyen la solución de reclamos y quejas.

Compartiremos su información médica protegida con otras compañías (“asociados comerciales”) que llevan a cabo diferentes tipos de actividades para nuestro plan de salud. Es posible que también usemos su información médica protegida para recordarle sus citas. Podemos usar su información médica protegida para darle información sobre otro tratamiento u otros servicios y beneficios relacionados con la salud.

¿Cuándo puede Molina usar o compartir su información médica protegida sin obtener una autorización (aprobación) por escrito de su parte?

Las leyes permiten o exigen a Molina usar y compartir su información médica protegida para muchos otros fines, por ejemplo:

### Requisitos legales

Utilizaremos o compartiremos información sobre usted según lo requiera la ley. Compartiremos su información médica protegida cuando así lo requiera el Secretario del Departamento de Salud y Servicios Humanos (Health and Human Services, HHS). Esto puede incluir un proceso judicial, otra revisión legal, o cuando se requiera para el cumplimiento de la ley.

### Salud Pública

Su información médica protegida se puede usar o compartir para actividades de salud pública. Esto puede incluir ayudar a las agencias de salud pública a prevenir o controlar enfermedades.



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY: 711). En Molina Healthcare atendemos de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 7:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite en línea en [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)

### Supervisión de la atención médica

Su información médica protegida puede usarse o compartirse con organismos gubernamentales. Pueden necesitar su información médica protegida para verificar el modo en que nuestro plan de salud brinda servicios.

### Procedimientos legales o administrativos

Su información médica protegida se puede divulgar a un tribunal, investigador o abogado si está vinculada con la operación de Medi-Cal. Esto puede incluir fraude o acciones para recuperar dinero de otras personas, cuando el programa de Medi-Cal le ha provisto beneficios de atención médica.

### ¿Cuándo necesita Molina su autorización (aprobación) por escrito para usar o compartir su información médica protegida?

Molina necesita su aprobación por escrito para usar o compartir su información médica protegida para cualquier propósito que no se haya especificado en esta notificación. Molina necesita su autorización a fin de divulgar su información médica protegida para los siguientes fines: (1) la mayoría de los usos y divulgaciones de notas de psicoterapia; (2) usos y divulgaciones para propósitos de marketing y (3) usos y divulgaciones que comprendan la venta de información médica protegida. Usted puede cancelar una autorización por escrito que usted nos haya dado. Su cancelación no aplicará a las acciones que ya hayamos tomado como resultado de la autorización que nos dio.

### ¿Cuáles son sus derechos de información médica?

Usted tiene derecho a lo siguiente:

- Solicitar restricciones para el uso o la divulgación de la información médica protegida (difusión de su información médica protegida)

Puede pedirnos que no compartamos su información médica protegida para realizar tratamientos, pagos o funciones de atención médica. Asimismo, puede pedir que no compartamos su información médica protegida con familiares, amigos u otras personas designadas por usted que participen de su atención médica. No obstante, no estamos obligados a aceptar su solicitud. Deberá presentar una solicitud por escrito. Usted puede utilizar el formulario de Molina para presentar su solicitud.

- Solicitar comunicaciones confidenciales de información médica protegida



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY: 711). En Molina Healthcare atendemos de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 7:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite en línea en [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)

Usted puede pedirle a Molina que le entregue su información médica protegida de una determinada forma y en un determinado lugar para mantener confidencial su información médica protegida. Cumpliremos las solicitudes razonables si usted nos informa claramente cómo el hecho de compartir todo o parte de la información médica protegida puede ponerlo en riesgo a usted o si la comunicación divulga información médica protegida relacionada con la recepción de servicios sensibles. Deberá presentar una solicitud por escrito. Usted puede utilizar el formulario de Molina para presentar su solicitud.

- Revisar y copiar su información médica protegida

Usted tiene derecho a evaluar y obtener una copia de su información médica protegida que esté en nuestro poder. Esta puede incluir registros utilizados para realizar cobertura, quejas y otras decisiones como miembro de Molina. Deberá presentar una solicitud por escrito. Usted puede utilizar el formulario de Molina para presentar su solicitud. Podemos cobrarle un precio razonable para copiar y enviarle estos registros por correo. En ciertos casos, podemos denegar su solicitud. Nota importante: No tenemos copias completas de su historia clínica. Si usted desea revisar, obtener una copia o modificar su historia clínica, comuníquese con su médico o clínica.

- Enmendar su información médica protegida

Puede solicitar enmiendas (modificaciones) a su información médica protegida. Esto incluye solamente aquellos registros que nosotros conservamos sobre usted como miembro. Deberá presentar una solicitud por escrito. Usted puede utilizar el formulario de Molina para presentar su solicitud. Puede presentar una carta de desacuerdo si denegamos su solicitud.

- Recibir un informe sobre la divulgación de su información médica protegida (difusión de su información médica protegida)

Puede solicitar que le brindemos una lista de determinadas partes con las que hayamos compartido su información médica protegida durante los seis años anteriores a la fecha de su solicitud. En la lista, no se incluirá la información médica protegida compartida de la siguiente manera:

- Para tratamientos, pagos o funciones de atención médica.
- A personas sobre su propia información médica protegida.
- La información compartida con su autorización.
- Incidente vinculado a un uso o divulgación no permitidos o requeridos por la ley vigente.
- Información médica protegida divulgada en interés de la seguridad nacional o para fines de inteligencia.



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY: 711). En Molina Healthcare atendemos de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 7:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite en línea en [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)

- Como parte de un conjunto de datos limitados, conforme a las leyes aplicables.

Le cobraremos una tarifa razonable por cada lista si usted la solicita más de una vez en un periodo de 12 meses. Deberá presentar una solicitud por escrito. Usted puede utilizar el formulario de Molina para presentar su solicitud.

Usted puede realizar cualquiera de las solicitudes antes mencionadas u obtener una copia impresa de esta notificación. Llame a nuestro Departamento de Servicios para Miembros al 1 (888) 665-4621.

### ¿Cómo presento una queja?

Si considera que no hemos protegido su privacidad y desea presentar una queja, puede hacerlo por teléfono o por escrito a la siguiente dirección:

Molina Healthcare of California  
Attention: Manager of Member Services  
200 Oceangate, Suite 100  
Long Beach, CA 90802  
Teléfono: 1 (888) 665-4621

O BIEN puede llamar, escribir o comunicarse con las siguientes agencias:

Privacy Officer  
c/o Office of Legal Services  
Privacy Officer and Senior Staff Counsel  
California Department of Health Care Services  
1501 Capitol Avenue  
P.O. Box 997413, MS 0010  
Sacramento, CA 95899-7413 (916) 440-7700  
Correo electrónico: [privacyofficer@dhcs.ca.gov](mailto:privacyofficer@dhcs.ca.gov)

O

U.S. Department of Health & Human Services  
Office for Civil Rights – Centralized Case Management Operations  
200 Independence Ave., S.W.  
Suite 515F, HHH Building  
(800) 368-1019; (800) 537-7697 (TDD); (202) 619-3818 (FAX)

### ¿Cuáles son las obligaciones de Molina?

Molina debe hacer lo siguiente:



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY: 711). En Molina Healthcare atendemos de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 7:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite en línea en [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)

- Mantener su información médica protegida en privado.
- Proporcionarle información por escrito, como esta, sobre nuestras obligaciones y normas de privacidad en relación con su información médica protegida.
- Proporcionarle un aviso en caso de incumplimiento de su información médica protegida no protegida.
- Abstenerse de usar o divulgar su información genética para propósitos de suscripciones.
- Cumplir con los términos de este aviso.

Este aviso está sujeto a modificaciones.

Molina se reserva el derecho a cambiar en cualquier momento sus normas de información y las condiciones de esta notificación. Si lo hacemos, las nuevas condiciones y normas se aplicarán a toda la información médica protegida que esté en nuestro poder. Si realizamos cualquier modificación importante, Molina publicará el aviso revisado en nuestra página web y enviará el aviso revisado, o bien enviará información acerca del cambio importante y de cómo obtener la Notificación revisada en la siguiente correspondencia anual dirigida a nuestros miembros cubiertos en ese momento por Molina.

### Información de contacto

Si tiene alguna pregunta, comuníquese con la siguiente oficina:

Molina Healthcare of California  
Attention: Manager of Member Services  
200 Oceangate, Suite 100  
Long Beach, CA 90802  
Teléfono: 1 (888) 665-4622

---

## Aviso sobre las leyes

Hay muchas leyes que se aplican a este Manual del Miembro. Estas leyes pueden afectar sus derechos y responsabilidades, incluso si las leyes no se incluyen ni se explican en este manual. Las leyes principales que se aplican a este manual son leyes federales y estatales sobre el programa Medi-Cal. Es posible que también se apliquen otras leyes federales y estatales.



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY: 711). En Molina Healthcare atendemos de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 7:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite en línea en [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)

---

## Aviso sobre Medi-Cal como pagador de último recurso

A veces, alguna otra persona tiene que pagar primero por los servicios que Molina Healthcare le proporciona a usted. Por ejemplo, si usted tiene un accidente de automóvil o se lesiona en el trabajo, el seguro o la Indemnización al Trabajador tiene que pagar primero.

El DHCS tiene el derecho y la responsabilidad de cobrar los servicios cubiertos por Medi-Cal por los cuales Medi-Cal no es el pagador primario. Si sufre una lesión y otra persona es responsable de dicha lesión, usted o su representante legal deben notificar al DHCS en un plazo de 30 días después de haber presentado una acción legal o un reclamo. Envíe su notificación en línea:

- Programa de lesiones personales en <http://dhcs.ca.gov/PI>
- Programa de recuperación de indemnización al trabajador en <http://dhcs.ca.gov/WC>

Para obtener más información, llame al 1-916-445-9891.

El programa de Medi-Cal cumple con las regulaciones y leyes federales y estatales relacionadas con la responsabilidad legal de terceros hacia los servicios de atención médica a miembros. Molina Healthcare tomará todas las medidas razonables para garantizar que el programa Medi-Cal sea el pagador de último recurso.

Los miembros de Medi-Cal también pueden tener otra cobertura médica (Other Health Coverage, OHC) provista sin costo. Por ley, se requiere que los miembros agoten todos los servicios que provee la OHC antes de usar los servicios a través de Molina Healthcare. Si no solicita o mantiene OHC sin costo alguno o pagada por el estado, sus beneficios de Medi-Cal o la elegibilidad para Medi-Cal se denegarán o interrumpirán. Las leyes federales y estatales requieren que los miembros de Medi-Cal informen un seguro médico privado. Para informar o cambiar el seguro médico privado, vaya a <http://dhcs.ca.gov/mymedi-cal>. O bien revise su plan de salud o llame al 1-800-541-5555 (TTY/TDD 1-800-430-7077 o 711). Fuera de California, llame al 1-916-636-1980. Si no informa cambios en su OHC de manera oportuna y debido a esto recibe beneficios de Medi-Cal para los cuales no es elegible, es posible que deba devolver el dinero al DHCS.



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY: 711). En Molina Healthcare atendemos de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 7:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite en línea en [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)



---

## Aviso sobre la recuperación del patrimonio

Es un requisito del programa de Medi-Cal buscar el reintegro a través del patrimonio de ciertos miembros de Medi-Cal fallecidos por los pagos realizados, incluidas las primas de atención médica administrada para los servicios de centros de enfermería, servicios basados en la comunidad y domiciliarios y servicios hospitalarios y medicamentos recetados relacionados, que se prestaron a un miembro de Medi-Cal fallecido en su cumpleaños número 55 o en adelante. Si un miembro fallecido no deja un patrimonio o no tiene ninguna posesión cuando muere, no se deberá nada.

Para obtener más información sobre la recuperación del patrimonio, visite <http://dhcs.ca.gov/er>. O bien, llame al 1-916-650-0490 u obtenga asesoramiento legal.

---

## Notificación de acción

Molina Healthcare le enviará una carta de Notificación de acción (Notice of Action, NOA) cada vez que Molina Healthcare rechace, demore, finalice o modifique una solicitud de servicios de atención médica. Si no está de acuerdo con la decisión del plan, siempre puede presentar una apelación ante Molina Healthcare. Consulte la sección de Apelaciones a continuación para obtener información importante sobre la presentación de apelaciones. A través del envío de una NOA, Molina Healthcare le informará todos los derechos que tiene si no está de acuerdo con una decisión que tomamos.



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY: 711). En Molina Healthcare atendemos de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 7:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite en línea en [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)

# 6. Informe y resolución de problemas

Puede tener dos tipos de problemas con Molina Healthcare:

- Una **queja** (o **reclamación**) es cuando usted tiene un problema con Molina Healthcare o un proveedor, o con la atención médica o el tratamiento que recibió de un proveedor.
- Una **apelación** es cuando no está de acuerdo con la decisión de Molina Healthcare de negarle la cobertura o modificar sus servicios.

Usted tiene derecho a presentar quejas y apelaciones ante Molina Healthcare para hacernos saber sobre su problema. Esto no elimina ninguno de sus derechos y recursos legales. No lo discriminaremos ni tomaremos represalias en su contra por presentarnos una queja. Si nos informa su problema nos ayudará a mejorar la atención para todos los miembros.

Siempre debe comunicarse primero con Molina Healthcare para informarnos su problema. Llámenos de lunes a viernes de 7:00 a. m. a 7:00 p. m. al 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711). Cuéntenos acerca de su problema.

Si su queja o apelación sigue sin resolverse, o no está conforme con el resultado, puede llamar al Departamento de Atención Médica Administrada (Department of Managed Health Care, DMHC) de California y pedirles que revisen su queja o iniciar una revisión médica independiente. Para comunicarse con el Departamento de Atención Médica Administrada, llame al 1-888-466-2219 (TTY/TDD 1-877-688-9891 o 711) o visite el sitio web del DMHC a fin de obtener más información: [www.dmhc.ca.gov](http://www.dmhc.ca.gov).

El mediador de atención médica administrada de Medi-Cal del Departamento de Servicios de Atención Médica de California (DHCS) también puede ayudarlo. Pueden ayudarlo si tiene problemas para inscribirse, cambiar o abandonar un plan de salud. También pueden brindarle ayuda si se mudó y tiene problemas para transferir Medi-Cal a su nuevo condado. Puede llamar al mediador de lunes a viernes, entre las 8:00 a. m. y las 5:00 p. m. al 1-888-452-8609.



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY: 711). En Molina Healthcare atendemos de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 7:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite en línea en [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)

También puede presentar una queja ante la oficina de beneficios de su condado por cuestiones relacionadas con la elegibilidad de Medi-Cal. Si no sabe ante quién presentar su queja, llame al 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

Para denunciar información incorrecta sobre su seguro médico adicional, llame a Medi-Cal de lunes a viernes, entre las 8:00 a. m. y las 5:00 p. m. al 1-800-541-5555.

---

## Quejas

Una queja (o reclamación) es cuando usted tiene un problema o no está conforme con los servicios que recibe de Molina Healthcare o un proveedor. No hay límite de tiempo para presentar una queja. Puede presentar una queja ante Molina Healthcare en cualquier momento por teléfono, por escrito o en línea.

- **Por teléfono:** Llame a Molina Healthcare al 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711) de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 7:00 p. m. Proporcione el número de identificación de su plan de salud, su nombre y el motivo de la queja.
- **Por correo:** Llame a Molina Healthcare al 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711) y pida que le envíen un formulario. Cuando lo reciba, complételo. Incluya su nombre, número de identificación del plan de salud y el motivo de su queja. Díganos qué sucede y cómo podemos ayudarlo.

Envíe el formulario por correo a la siguiente dirección:  
200 Oceangate, Suite 100  
Long Beach, CA 90802

El consultorio de su doctor tendrá formularios de quejas disponibles.

- **En línea:** Visite el sitio web de Molina Healthcare. Ingrese a [www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)

Si necesita ayuda para presentar su queja, nosotros se la podemos dar. Podemos brindarle servicios de idioma gratuitos. Llame al 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

Dentro de los 5 días de recibir su queja, le enviaremos una carta en la que confirmamos su recepción. Dentro de los 30 días, le enviaremos otra carta informándole cómo resolvimos su problema. Si llama a Molina Healthcare para averiguar sobre una queja no vinculada con la cobertura para atención médica, necesidad médica o tratamiento experimental o de investigación, y su queja se resuelve antes del final del siguiente día laborable, es posible que no reciba esta carta.

Si desea que tomemos una decisión rápida porque el tiempo que tarda en resolverse su queja puede poner en peligro su vida, salud o capacidad de funcionamiento, puede pedir una revisión acelerada (rápida). Para pedir una revisión acelerada, llámenos al



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY: 711). En Molina Healthcare atendemos de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 7:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite en línea en [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)

1-888-665-4621 (TTY/TDD 711) y tomaremos una decisión dentro de las 72 horas siguientes a la recepción de su queja.

---

## Apelaciones

Una apelación es diferente a una queja. Una apelación es una solicitud para que Molina Healthcare revise y cambie una decisión que tomamos sobre la cobertura de un servicio solicitado. Si le enviamos una carta de Notificación de acción (NOA) para informarle que rechazamos, demoramos, cambiamos o finalizamos un servicio, y usted no está de acuerdo con nuestra decisión, puede presentar una apelación. Su proveedor de cuidados primarios también puede presentar una apelación a su nombre con su permiso por escrito.

Debe presentar una apelación dentro de los 60 días naturales desde la fecha que aparece en la NOA que recibió. Si actualmente recibe tratamiento y desea continuar recibéndolo, debe pedir una apelación dentro de los 10 días naturales posteriores a la fecha en que se le entregó la NOA, o antes de la fecha en que se interrumpirán los servicios según lo indicado por Molina Healthcare. Cuando solicite la apelación, infórmenos que desea seguir recibiendo servicios.

Puede presentar una apelación por teléfono, por escrito o en línea:

- **Por teléfono:** llame a Molina Healthcare al 1-888-665-4621 (TTY: 711) entre las 7:00 a. m. y las 7:00 p. m., de lunes a viernes. Brinde su nombre, número de identificación del plan de salud y el servicio que apela.
- **Por correo postal:** llame a Molina Healthcare al 1-888-665-4621 (TTY: 711) y pida que le envíen un formulario. Cuando lo reciba, complételo. Asegúrese de incluir su nombre, número de identificación del plan de salud y el servicio que apela.

Envíe el formulario por correo a la siguiente dirección:

Molina Healthcare of California  
Grievance and Appeals Unit  
200 Oceangate, Suite 100  
Long Beach, CA 90802

El consultorio de su médico tendrá formularios de apelación disponibles.

- **En línea:** visite el sitio web de Molina Healthcare. Visite [www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com).



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY: 711). En Molina Healthcare atendemos de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 7:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite en línea en [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)

Si necesita ayuda para presentar la apelación, podemos ayudarlo. Podemos brindarle servicios de idioma gratuitos. Llame al 1-888-665-4621 (TTY: 711).

Dentro de los 5 días de recibir su apelación, le enviaremos una carta informándole que la recibimos. Dentro de los 30 días, le informaremos nuestra decisión de apelación.

Si usted o su médico desean que tomemos una decisión rápida porque el tiempo que tarda en resolverse su apelación puede poner en peligro su vida, salud o capacidad de funcionamiento, puede pedir una revisión acelerada (rápida). Para pedir una revisión acelerada, llame al 1-888-665-4621 (TTY: 711). Tomaremos la decisión dentro de las 72 horas de haber recibido su apelación.

---

## Qué hacer si no está de acuerdo con una decisión de apelación

Si presentó una apelación y recibió una carta de Molina Healthcare en la que se informaba que no cambiamos nuestra decisión, o nunca recibió una carta con nuestra decisión y pasaron más de 30 días, puede hacer lo siguiente:

- Solicitar una **audiencia estatal** del Departamento de Servicios Sociales de California (California Department of Social Services, CDSS) para que un juez revise su caso.
- Presentar un formulario de revisión médica independiente/queja ante el Departamento de Atención Médica Administrada (DMHC) para pedir que se revise la decisión de Molina Healthcare o solicitar una **Revisión Médica Independiente (IMR)** del DMHC. Durante la Revisión Médica Independiente del Departamento de Atención Médica Administrada, un doctor externo que no es parte de Molina Healthcare revisará su caso. El número de teléfono gratuito del Departamento de Atención Médica Administrada es 1-888-466-2219 y la línea TDD es 1-877-688-9891. Puede encontrar el formulario de revisión médica independiente/queja y las instrucciones en línea en el sitio web del Departamento de Atención Médica Administrada: [www.dmhc.ca.gov](http://www.dmhc.ca.gov).

No tendrá que pagar nada por la audiencia estatal o la Revisión Médica Independiente.



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY: 711). En Molina Healthcare atendemos de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 7:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite en línea en [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)

Tiene derecho a una audiencia estatal y a una Revisión Médica Independiente. Pero, si pide primero una audiencia estatal, y la audiencia ya se realizó, no puede pedir una Revisión Médica Independiente. En este caso, la audiencia estatal tiene la decisión final.

En las secciones a continuación, hay más información sobre cómo pedir una audiencia estatal y una Revisión Médica Independiente.

---

### **Quejas y Revisiones Médicas Independientes (IMR) con el Departamento de Atención Médica Administrada**

Una Revisión Médica Independiente ocurre cuando un doctor externo que no está relacionado con su plan de salud revisa su caso. Si desea una Revisión Médica Independiente, primero debe presentar una apelación ante Molina Healthcare. Si su plan de salud no le responde dentro de los 30 días naturales, o si no está conforme con la decisión del plan, puede solicitar una Revisión Médica Independiente.

Debe solicitar una dentro de 6 meses a partir de la fecha del aviso en el que se le informa la decisión de apelación. Sin embargo, solo tiene 120 días para solicitar una audiencia estatal. Por eso, si desea una Revisión Médica Independiente y una audiencia estatal, presente la queja lo antes posible. Recuerde que, si primero solicita una audiencia estatal, pero esta ya se realizó, no puede pedir una Revisión Médica Independiente. En este caso, la audiencia estatal tiene la decisión final.

Es posible que pueda obtener una Revisión Médica Independiente de inmediato sin presentar primero una apelación. Esto sucede en casos en que su problema de salud sea urgente.

Si su queja al Departamento de Atención Médica Administrada no califica para una Revisión Médica Independiente, el DMHC igualmente revisará la queja a fin de asegurarse de que Molina Healthcare tomó la decisión correcta cuando usted apeló su denegación de servicios. Molina Healthcare debe cumplir con la Revisión Médica Independiente del Departamento de Atención Médica Administrada y revisar las decisiones.

A continuación, detallamos cómo solicitar una Revisión Médica Independiente. El término “queja” corresponde a “reclamos” y “apelaciones”:

El Departamento de Atención Médica Administrada de California es responsable de reglamentar los planes de servicios de salud. Si tiene una queja contra su plan de salud, primero debe llamarlo al **1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)** y utilizar el proceso de quejas que este establece antes de comunicarse con el Departamento. La utilización de este proceso de reclamos formales no prohíbe el ejercicio de ningún



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY: 711). En Molina Healthcare atendemos de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 7:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite en línea en [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)

derecho ni recurso legal potencial que pueda estar a su disposición. Si usted necesita ayuda con un reclamo que involucra una emergencia, un reclamo que su plan de salud no ha resuelto satisfactoriamente o un reclamo que no se ha resuelto durante más de treinta (30) días, puede comunicarse al departamento para recibir ayuda. También puede ser elegible para una Revisión Médica Independiente (IMR). Si es elegible para una Revisión Médica Independiente, el proceso de Revisión Médica Independiente proporcionará una revisión imparcial de las decisiones médicas tomadas por un plan de salud en relación con la necesidad médica de un servicio o tratamiento propuesto, las decisiones de cobertura para los tratamientos que son por naturaleza experimentales o de investigación y los litigios por pagos de servicios médicos urgentes o de emergencia. El Departamento también tiene un número de teléfono gratuito **(1-888-466-2219)** y una línea TDD **(1-877-688-9891)** para personas con una discapacidad auditiva o del habla. En el sitio web de este departamento, <http://www.dmh.ca.gov>, aparecen los formularios de quejas, las solicitudes de Revisión Médica Independiente y las instrucciones en línea.

---

## Audiencias estatales

Una audiencia estatal es una reunión con personas del Departamento de Servicios Sociales de California (CDSS). Un juez ayudará a resolver su problema o le indicará que Molina Healthcare tomó la decisión correcta. Usted tiene derecho a solicitar una audiencia estatal si ya presentó una apelación a Molina Healthcare y sigue sin estar conforme con la decisión, o si no recibió una decisión sobre su apelación después de 30 días.

Debe solicitar una audiencia estatal dentro de los 120 días posteriores a la fecha del aviso de Molina Healthcare de la decisión de apelación. Su proveedor de cuidados primarios puede solicitar una audiencia estatal a su nombre con su permiso por escrito.

Puede solicitar una audiencia estatal por teléfono o por correo.

- **Por teléfono:** Llame a la Unidad de Respuesta Pública del Departamento de Servicios Sociales de California al 1-800-952-5253 (TTY/TDD 1-800-952-8349 o 711).
- **Por correo:** Complete el formulario que se brinda con el aviso de resolución de apelaciones. Envíelo a:

California Department of Social Services  
State Hearings Division  
P.O. Box 944243, MS 09-17-37  
Sacramento, CA 94244-2430



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY: 711). En Molina Healthcare atendemos de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 7:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite en línea en [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)

Si necesita ayuda para presentar una solicitud de audiencia estatal, podemos ayudarlo. Podemos brindarle servicios de idioma gratuitos. Llame al 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

En la audiencia, usted dará su versión. Nosotros daremos nuestra versión. El juez podría tardar hasta 90 días en decidir sobre su caso. Molina Healthcare deberá cumplir lo que decida el juez.

Si desea que el CDSS tome una decisión rápida porque el tiempo que se tarda en tener una audiencia estatal puede poner en peligro su vida, salud o capacidad de funcionamiento, usted o su proveedor de cuidados primarios pueden contactarse con el Departamento de Servicios Sociales de California y solicitar una audiencia estatal acelerada (rápida). El Departamento de Servicios Sociales de California debe tomar una decisión dentro de los 3 días laborables después de recibir el archivo completo de su caso por parte de Molina Healthcare.

---

## Fraude, despilfarro y abuso

Si sospecha que un proveedor o una persona que recibe Medi-Cal cometió fraude, despilfarro y abuso, es su derecho denunciarlo llamando al número de teléfono gratuito confidencial 1-800-822-6222 o presentando una queja en línea en [www.dhcs.ca.gov/](http://www.dhcs.ca.gov/).

El fraude, despilfarro y abuso del proveedor incluyen lo siguiente:

- Falsificación de historias clínicas.
- Emisión de una receta por medicamentos que excedan los medicamentos necesarios.
- Suministro de servicios médicos que excedan los medicamentos necesarios.
- Facturación de servicios no suministrados.
- Facturación de servicios profesionales cuando el profesional no brindó el servicio.
- Ofrecimiento de elementos y servicios gratuitos o con descuento a los miembros con la intención de influir en la selección de proveedor del miembro.
- Cambio del médico de atención primaria del miembro sin que este lo sepa.

El fraude, despilfarro y abuso por parte de una persona que recibe beneficios incluyen lo siguiente:



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY: 711). En Molina Healthcare atendemos de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 7:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite en línea en [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)



- Prestar, vender o entregar la tarjeta de identificación del plan de salud o tarjeta de identificación de beneficios (BIC) de Medi-Cal a otra persona.
- Recibir medicamentos o tratamientos similares o idénticos de parte de más de un proveedor.
- Acudir a una sala de emergencias cuando no se trata de una emergencia.
- Usar el número de Seguro Social o de identificación del plan de salud de otra persona.

Para denunciar fraude, despilfarro y abuso, anote el nombre, la dirección y el número de identificación de la persona que los cometió. Brinde la mayor cantidad de información posible sobre la persona, como el número de teléfono o la especialidad, si se trata de un proveedor. Brinde las fechas de los eventos y el resumen exacto de lo que sucedió.

Envíe su denuncia a:

Compliance Director  
Molina Healthcare of California  
200 Oceangate, Ste. 100  
Long Beach, CA 90802  
Núm. de teléfono gratuito: (866) 606-3889  
Número de fax: (562) 499-6150  
Correo electrónico: [MHC\\_Compliance@Molinahealthcare.com](mailto:MHC_Compliance@Molinahealthcare.com)  
Llame a la línea de alerta de Molina Healthcare al 866-606-3889.  
Complete el formulario de denuncia de Fraude, despilfarro y abuso en línea, en <https://www.molinahealthcare.alertline.com>



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY: 711). En Molina Healthcare atendemos de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 7:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite en línea en [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)

# 7. Números y palabras importantes que debe conocer

---

## Números de teléfono importantes

- Departamento de Servicios para Miembros de Molina Healthcare: 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).
  - Línea de Consejos de Enfermeras, disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana: 1-888-275-8750 (inglés) o 1-866-648-3537 (español).
- 

## Palabras que debe conocer

**Trabajo de parto activo:** periodo durante el cual la mujer está en las tres etapas de trabajo de parto y no puede ser trasladada en forma segura y a tiempo a otro hospital para el parto, o si el traslado puede afectar la salud y seguridad de la madre o del niño nonato.

**Afección aguda:** afección médica súbita, que requiere atención médica rápida y no dura mucho tiempo.

**Indígena de los EE. UU.:** una persona, definida en el Título 25 del Código de los Estados Unidos, en las secciones 1603 (c), 1603 (f), 1679 (b), o que se determinó elegible, como indígena, de acuerdo con la sección 136.12 del Título 42 del Código de Regulaciones Federales o el Título V de la Ley de Mejoramiento de la Atención Médica para Indígenas, a fin de recibir servicios de atención médica de proveedores indígenas de atención médica (Servicios de Salud para Indígenas Americanos, una tribu indígena, organización tribal u organización indígena urbana [I/T/U]) o mediante la remisión en virtud del programa de Servicios de Salud Contractuales.

**Apelación:** solicitud de un miembro para que Molina Healthcare revise y cambie una decisión sobre la cobertura de un servicio solicitado.

---



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY: 711). En Molina Healthcare atendemos de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 7:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite en línea en [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)

## 7 | Números importantes y palabras que debe conocer

**Beneficios:** servicios de atención médica cubiertos según este plan de salud.

**Servicios para Niños de California (CCS):** un programa de Medi-Cal que brinda servicios a niños de hasta 21 años de edad que tienen ciertas enfermedades y problemas de salud.

**Salud y Prevención de Discapacidades de California (California Health and Disability Prevention, CHDP):** un programa de salud pública que reembolsa a los proveedores de atención médica públicos y privados por las pruebas de salud anticipadas para detectar o prevenir enfermedades y discapacidades en niños y adolescentes. El programa ayuda a los niños y adolescentes a tener acceso a atención médica regular. Su proveedor de cuidados primarios puede brindar servicios de Salud y Prevención de Discapacidades de California.

**Administrador de Casos:** Enfermeras, trabajadores sociales y otros profesionales que pueden ayudarlo a comprender problemas graves de salud y coordinar la atención con sus proveedores.

**Enfermera Partera Certificada (CNM):** enfermera autorizada con certificación como enfermera partera emitida por el Consejo de Profesionales de Enfermería Registrados de California. Una partera certificada tiene permiso para asistir en casos de parto normal.

**Quiropráctico:** un proveedor que trata la columna vertebral a través de la manipulación manual.

**Enfermedad crónica:** enfermedad u otro problema médico que no puede curarse completamente, o que empeora con el paso del tiempo o que debe tratarse para evitar que empeore.

**Clínica:** centro que los miembros pueden seleccionar como proveedor de cuidados primarios (PCP). Pueden ser Centros de Salud Acreditados a Nivel Federal, una clínica comunitaria, una clínica de salud rural (RHC), una clínica de servicios de salud para indígenas americanos (Indian Health Clinic, IHC) u otro centro de atención médica primaria.

**Servicios Comunitarios para Adultos (Community-Based Adult Services, CBAS):** servicios destinados a pacientes ambulatorios en el centro para atención de enfermería especializada, servicios sociales, terapia, cuidado personal, apoyo y entrenamiento para la familia y cuidadores, servicios de nutrición, transporte y otros servicios para miembros que pueden recibir los beneficios del programa.

**Queja:** expresión verbal o escrita de un miembro sobre su disconformidad con Molina Healthcare, un proveedor o la calidad de los servicios suministrados. Una queja es lo mismo que una reclamación.



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY: 711). En Molina Healthcare atendemos de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 7:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite en línea en [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)

## 7 | Números importantes y palabras que debe conocer

**Continuidad de la atención:** la capacidad de un miembro del plan de seguir recibiendo servicios de Medi-Cal por parte de un proveedor actual por hasta 12 meses, si el proveedor y Molina Healthcare están de acuerdo.

**Coordinación de Beneficios (Coordination of Benefits, COB):** el proceso de determinar qué cobertura de seguro (Medi-Cal, Medicare, seguro comercial u otro) tiene responsabilidades primarias de tratamiento y pago por los miembros que tienen más de un tipo de cobertura de seguro médico.

**Sistema de Salud Organizado por Condados (County Organized Health System, COHS):** agencia local creada por un Consejo Médico de supervisores del condado para celebrar contratos con el programa Medi-Cal. Si cumple con las reglas de inscripción, queda automáticamente inscrito en un plan del COHS. Los destinatarios inscritos eligen su proveedor de atención médica entre todos los proveedores de COHS.

**Copago:** el pago que usted realiza, en general, al momento del servicio, además del pago de la aseguradora.

**Cobertura (servicios cubiertos):** servicios de atención médica suministrados a miembros de Molina Healthcare, sujetos a los términos, las condiciones, las limitaciones y las exclusiones del contrato de Medi-Cal y según lo indicado en esta Evidencia de cobertura (EOC) y sus enmiendas.

**Departamento de Servicios de Atención Médica (Department of Health Care Services, DHCS):** es el Departamento de Servicios de Atención Médica de California. Es la oficina del Estado que supervisa el programa Medi-Cal.

**Cancelar la inscripción:** dejar de usar este plan de salud porque ya no puede recibir los beneficios del programa o se cambia a un nuevo plan de salud. Debe firmar un formulario que indique que ya no desea usar este plan de salud o llamar a Health Care Options (HCO) y desafiliarse por teléfono.

**DMHC:** Departamento de Atención Médica Administrada de California. Es la oficina del Estado que supervisa los planes de salud de atención administrada.

**Equipo médico duradero (Durable Medical Equipment, DME):** equipo médicamente necesario y que solicita su doctor u otro proveedor. Molina Healthcare decide si hay que alquilar o comprar DME. Los costos de alquiler no deben superar el costo de compra. La reparación de los equipos médicos está cubierta.

**Detección, diagnóstico y tratamiento oportuno y periódico (EPSDT):** los servicios de EPSDT son un beneficio para los miembros de Medi-Cal menores de 21 años a fin de ayudarlos a mantenerse sanos. Los miembros deben realizar los chequeos de salud adecuados para su edad y los exámenes apropiados para detectar problemas de salud y tratar enfermedades de manera temprana.



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY: 711). En Molina Healthcare atendemos de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 7:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite en línea en [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)

## 7 | Números importantes y palabras que debe conocer

**Condición médica de emergencia:** afección física o mental con síntomas graves, como el trabajo de parto activo (ver la definición arriba) o dolor intenso, que cualquier persona común y corriente con un conocimiento promedio de salud y medicina pudiera considerar, de manera razonable, que la falta de atención médica inmediata podría causar lo siguiente:

- Poner su salud o la de su bebé nonato en grave peligro.
- Provocar un trastorno a una función corporal.
- Provocar que una parte u órgano del cuerpo no funcionen correctamente.

**Atención en la sala de emergencias:** examen de un doctor (o del personal según la indicación de un doctor en virtud de lo que establece la ley) para saber si existe una condición médica de emergencia. Servicios médicamente necesarios para que logre estabilizarse a nivel clínico dentro de las capacidades de la instalación.

**Transporte médico de emergencia:** transporte en una ambulancia o un vehículo de emergencia a una sala de emergencias para recibir atención médica de emergencia.

**Persona inscrita:** miembro de un plan de salud que recibe servicios a través del plan.

**Servicios excluidos:** servicios que no están cubiertos por el programa Medi-Cal de California.

**Servicios de planificación familiar:** servicios para prevenir o retrasar el embarazo.

**Centros de Salud Acreditados a Nivel Federal (FQHC):** centros médicos en un área que no tenga muchos proveedores de atención médica. Puede recibir atención primaria y preventiva en un Centro de Salud Acreditado a Nivel Federal.

**Pago por Cada Servicio (Fee-For-Service, FFS) de Medi-Cal:** esto significa que usted no está inscrito en un plan de salud de atención médica administrada. En virtud del FFS, su doctor debe aceptar Medi-Cal “directo” y facturarle a Medi-Cal directamente por los servicios que reciba.

**Cuidado de seguimiento:** atención regular del doctor para verificar la evolución del paciente después de una hospitalización o durante el curso de tratamiento.

**Formulario:** Lista de Medicamentos o elementos que cumplen ciertos criterios y están aprobados para los miembros.

**Fraude:** acto intencional de engañar o realizar declaraciones falsas, por parte de una persona que sabe que el engaño puede provocar un beneficio no autorizado para ella u otra persona.



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY: 711). En Molina Healthcare atendemos de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 7:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite en línea en [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)

## 7 | Números importantes y palabras que debe conocer

**Centros de Maternidad Independiente (FBC):** centros de salud en los que se planifica un parto lejos de la residencia de la embarazada, y cuentan con autorización o aprobación del estado para brindar atención de trabajo de parto prenatal y parto o de posparto, así como también otros servicios ambulatorios que se incluyen en el plan. Estos centros no son hospitales.

**Queja:** expresión verbal o escrita de un miembro sobre su disconformidad con Molina Healthcare, un proveedor o los servicios suministrados. Una reclamación es un ejemplo de queja.

**Dispositivos y servicios de recuperación de habilidades:** servicios de atención médica que lo ayudan a mantener, aprender o mejorar destrezas y el funcionamiento para la vida cotidiana.

**Programa Health Care Options (HCO):** el programa con el que puede inscribirse o cancelar la inscripción en el plan de salud.

**Proveedores de atención médica:** doctores y especialistas como cirujanos, doctores que tratan el cáncer o doctores que tratan partes especiales del cuerpo, y que trabajan con Molina Healthcare o pertenecen a la red de Molina Healthcare. Los proveedores de la red de Molina Healthcare deben tener licencia para ejercer en California y brindarle un servicio que cubra Molina Healthcare.

Por lo general, necesita una remisión de su proveedor de cuidados primarios para atenderse con un especialista. El proveedor de cuidados primarios debe tener aprobación previa de Molina Healthcare para que usted pueda recibir atención del especialista. Molina Healthcare

Usted **no** necesita una remisión del proveedor de cuidados primarios para algunos tipos de servicios, como planificación familiar, atención de emergencia, atención de un obstetra ginecólogo o servicios de temas sensibles.

Los tipos de proveedores de atención médica incluyen, entre otros, los siguientes:

- El audiólogo es un proveedor que evalúa la audición.
- La partera certificada es una enfermera que le brinda atención durante el embarazo y parto.
- El médico de familia es un médico que trata problemas médicos comunes para personas de todas las edades.
- El médico de cabecera es un médico que trata problemas médicos comunes.



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY: 711). En Molina Healthcare atendemos de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 7:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite en línea en [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)

## 7 | Números importantes y palabras que debe conocer

- El internista es un doctor que trata problemas médicos frecuentes en adultos.
- La enfermera vocacional con licencia es una enfermera con licencia que trabaja con su médico.
- El asesor es una persona que lo ayuda con problemas familiares.
- El asistente médico o asistente médico certificado es una persona sin licencia que ayuda a sus médicos a brindarle atención médica.
- Un profesional de nivel intermedio es la denominación utilizada para proveedores de atención médica, como parteras, auxiliares médicos o enfermeras especializadas.
- El enfermero anestesiólogo es el enfermero que le administra la anestesia.
- La enfermera especializada o auxiliar médico es la persona que trabaja en una clínica o consultorio del médico, que lo diagnostica y le brinda atención y tratamiento dentro de ciertos límites.
- El obstetra ginecólogo es un médico a cargo de la salud de la mujer, incluido el embarazo y parto.
- El terapeuta ocupacional es un proveedor que lo ayuda a recuperar habilidades y actividades de la vida diaria después de una lesión o enfermedad.
- El pediatra es un médico que atiende a niños desde el nacimiento hasta la adolescencia.
- El fisioterapeuta es un proveedor que lo ayuda a recuperar la fuerza corporal después de una lesión o enfermedad.
- El podólogo es el médico que se ocupa de sus pies.
- El psicólogo es la persona que trata problemas de salud mental, pero no receta medicamentos.
- La enfermera registrada es una enfermera con más capacitación que una enfermera vocacional con licencia y que tiene licencia para realizar ciertas tareas con su médico.
- El terapeuta respiratorio es un proveedor que lo ayuda con la respiración.
- El patólogo del habla es un proveedor que lo ayuda con el habla.

**Seguro médico:** cobertura de seguro que paga los gastos médicos y quirúrgicos al reembolsarle al asegurado los gastos de enfermedades o lesiones, o al pagarle directamente al proveedor de la atención.

**Atención médica domiciliaria:** atención de enfermería especializada y otros servicios que se brindan en el hogar.



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY: 711). En Molina Healthcare atendemos de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 7:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite en línea en [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)

## 7 | Números importantes y palabras que debe conocer

**Proveedores de atención médica domiciliaria:** proveedores que le brindan atención de enfermería especializada y otros servicios en el hogar.

**Atención para enfermos terminales:** atención que se brinda para reducir las molestias físicas, emocionales, sociales y espirituales de un miembro que tiene una enfermedad terminal. Este tipo de cuidado está disponible cuando el miembro tiene una esperanza de vida de 6 meses o menos.

**Hospital:** lugar donde recibe atención médica ambulatoria y durante hospitalización por parte de doctores y enfermeras.

**Hospitalización:** admisión en un hospital para el tratamiento como paciente internado.

**Cuidado ambulatorio en el hospital:** atención médica o quirúrgica en un hospital sin admisión como paciente internado.

**Clínica de servicios de salud para indígenas americanos (Indian Health Clinic, IHC):** clínica de salud administrada por los Servicios de Salud para Indígenas Americanos (Indian Health Service, IHS) o por una tribu indígena, organización tribal u organización indígena urbana.

**Atención durante hospitalización:** cuando tiene que pasar la noche en un hospital u otro lugar para recibir la atención médica que necesita.

**Atención a largo plazo:** atención en un centro durante un plazo que excede el mes de admisión.

**Plan de atención médica administrada:** plan de Medi-Cal que usa solo ciertos doctores, especialistas, clínicas, farmacias y hospitales para beneficiarios de Medi-Cal inscritos en ese plan. Molina Healthcare es un plan de atención administrada.

**Hogar médico:** modelo de atención que brinda mejor calidad de atención médica, mejora la autogestión del cuidado propio de los miembros y reduce costos evitables con el tiempo.

**Medicamento necesario (o necesidad médica):** la atención médicamente necesaria abarca servicios importantes que son razonables y protegen la vida. Esta atención es necesaria para evitar que los pacientes adquieran una enfermedad o discapacidad grave. Esta atención reduce el dolor agudo mediante el tratamiento de la enfermedad, afección o lesión. Para los miembros menores de 21 años, los servicios de Medi-Cal incluyen atención que sea médicamente necesaria para corregir o contrarrestar una enfermedad o afección física o mental, incluidos los trastornos por abuso de sustancias, como se establece en la Sección 1396d(r) del Título 42 del Código de los Estados Unidos.



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY: 711). En Molina Healthcare atendemos de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 7:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite en línea en [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)



## 7 | Números importantes y palabras que debe conocer

**Medicare:** el programa de seguro médico federal para personas de 65 años de edad o mayores, algunas personas menores de 65 años con discapacidades y pacientes con enfermedad renal terminal (insuficiencia renal crónica que requiere tratamiento con diálisis o un trasplante, a veces denominada ESRD).

**Miembro:** miembro de Medi-Cal elegible inscrito en Molina Healthcare con derecho a recibir servicios cubiertos.

**Proveedor de servicios de salud mental:** personas autorizadas para brindar servicios de salud conductual y mental a pacientes.

**Servicios de partera:** atención prenatal, durante el parto y de posparto, incluida la atención de planificación familiar para la madre y atención inmediata del recién nacido, que suministran las enfermeras parteras certificadas (CNM) y parteras autorizadas (LM).

**Red:** grupo de doctores, clínicas, hospitales y otros proveedores que tienen contrato con Molina Healthcare para brindar atención.

**Proveedor de la red (o proveedor dentro de la red):** consultar “Proveedor participante”.

**Servicio no cubierto:** un servicio que Molina Healthcare no cubre.

**Transporte médico que no es de emergencia (Non-Emergency Medical Transportation, NEMT):** transporte para cuando no puede llegar a una cita médica cubierta o recoger recetas médicas en automóvil, autobús, tren o taxi. Molina Healthcare paga el NEMT de menor costo para sus necesidades médicas cuando necesita traslado a su cita.

**Medicamento que no aparece en el formulario:** medicamento que no aparece en el formulario de medicamentos.

**Transporte no médico:** transporte cuando viaja hacia y desde una cita para recibir un servicio cubierto por Medi-Cal autorizado por su proveedor, y cuando recoge recetas y suministros médicos.

**Proveedor no participante:** proveedor que no pertenece a la red de Molina Healthcare.

**Otra cobertura médica (Other health coverage, OHC):** se refiere a seguros médicos privados y pagadores de servicios que no son Medi-Cal. Los servicios pueden incluir planes médicos, dentales, de la visión, farmacia o suplementarios de Medicare (Parte C y D).



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY: 711). En Molina Healthcare atendemos de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 7:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite en línea en [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)

## 7 | Números importantes y palabras que debe conocer

**Dispositivo ortótico:** dispositivo usado como soporte o aparato colocado externo al cuerpo para apoyo o corrección de una parte del cuerpo gravemente lesionada o afectada y que es médicamente necesario para la recuperación médica del miembro.

**Servicios fuera del área:** servicios que se prestan mientras el miembro se encuentra fuera del área de servicio.

**Proveedor fuera de la red:** proveedor que no forma parte de la red de Molina Healthcare.

**Atención médica ambulatoria:** cuando no tiene que pasar la noche en un hospital u otro lugar para recibir la atención médica que necesita.

**Servicios de salud mental para pacientes ambulatorios:** servicios ambulatorios para miembros con afecciones de salud mental de leves a moderadas, incluidos los siguientes:

- Evaluación y tratamiento de salud mental individual o en grupo (psicoterapia).
- Evaluaciones psicológicas cuando son indicadas clínicamente para evaluar una afección de salud mental.
- Servicios ambulatorios con el propósito de monitorear la terapia con medicamentos.
- Consulta psiquiátrica.
- Suplementos, suministros y servicios de laboratorio para pacientes ambulatorios.

**Cuidados paliativos:** atención con el fin de reducir las molestias físicas, emocionales, sociales y espirituales de un miembro que tiene una enfermedad grave.

**Hospital participante:** hospital autorizado que tiene contrato con Molina Healthcare para brindar servicios a miembros en el momento en que un miembro recibe atención. Los servicios cubiertos que pueden ofrecer algunos hospitales participantes a los miembros están limitados por las políticas de garantía de calidad y revisión de utilización de Molina Healthcare o el contrato de Molina Healthcare con el hospital.

**Proveedor participante (o doctor participante):** doctor, hospital u otro profesional de atención médica autorizados, o centro de salud autorizado, incluidos centros subagudos que tengan contrato con Molina Healthcare para ofrecer servicios cubiertos a miembros en el momento en que un miembro recibe atención.



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY: 711). En Molina Healthcare atendemos de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 7:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite en línea en [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)

## 7 | Números importantes y palabras que debe conocer

**Servicios de médico:** servicios que brinda una persona autorizada en virtud de la ley estatal para ejercer la medicina u osteopatía, sin incluir servicios que ofrecen doctores mientras usted está internado en un hospital, que se cobran en la factura del hospital.

**Plan:** consultar “Plan de atención médica administrada”.

**Servicios de atención posterior a la estabilización:** servicios cubiertos relacionados con una condición médica de emergencia que se brindan después de que un miembro se estabiliza para mantener la condición estabilizada. Estos servicios están cubiertos y pagados.

**Aprobación previa (o autorización previa):** el proveedor de cuidados primarios u otros proveedores deben obtener aprobación de Molina Healthcare antes de que usted reciba ciertos servicios. Molina Healthcare solo aprobará los servicios que usted necesita. Molina Healthcare no aprobará servicios de proveedores no participantes si Molina Healthcare cree que usted puede obtener servicios comparables o más adecuados a través de proveedores de Molina Healthcare. Una remisión no es una aprobación. Debe recibir aprobación de Molina Healthcare.

**Cobertura de medicamentos recetados:** cobertura de medicamentos recetados por un proveedor.

**Medicamento recetado:** medicamento que requiere legalmente la orden de un proveedor autorizado para poder entregarse, a diferencia de los medicamentos de venta libre (OTC) que no necesitan receta.

**Atención médica primaria:** consultar “Atención médica rutinaria”.

**Proveedor de cuidados primarios (PCP):** proveedor autorizado que se ocupa de la mayor parte de su atención médica. Su proveedor de cuidados primarios lo ayuda a obtener la atención médica que necesita. Algunos tipos de atención necesitan aprobación previa, salvo en los siguientes casos:

- Tiene una emergencia.
- Necesita atención de un obstetra ginecólogo.
- Necesita servicios de temas sensibles.
- Necesita servicios de planificación familiar o anticonceptivos.

Su proveedor de cuidados primarios puede ser:

- Proveedor médico de cabecera.
- Internista.
- Pediatra.



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY: 711). En Molina Healthcare atendemos de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 7:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite en línea en [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)

## 7 | Números importantes y palabras que debe conocer

- Proveedor médico de familia.
- Obstetra ginecólogo.
- Clínica de servicios de salud para indígenas americanos (IHC).
- Centros de Salud Acreditados a Nivel Federal (FQHC).
- Clínica de salud rural (RHC).
- Enfermera especializada.
- Médico asociado.
- Clínica.

**Autorización previa (aprobación previa):** proceso formal con el que se exige que los proveedores de atención médica reciban aprobación para brindar servicios o realizar procedimientos específicos.

**Dispositivo ortopédico:** dispositivo artificial colocado en el cuerpo en reemplazo de una parte faltante del cuerpo.

**Directorio de proveedores:** una lista de todos los proveedores de la red de Molina Healthcare.

**Condición médica psiquiátrica de emergencia:** trastorno mental en el que los síntomas son tan graves que causan un peligro inminente para usted u otras personas, o que usted queda inmediatamente incapacitado de proporcionar o utilizar alimentos, refugio o ropa debido al trastorno mental.

**Servicios de salud pública:** servicios de salud para la población en general. Estos incluyen, entre otros, el análisis de la situación sanitaria, la vigilancia sanitaria, la promoción de la salud, los servicios médicos preventivos, el control de enfermedades infecciosas, la protección y el saneamiento ambientales, la preparación y respuesta ante desastres, y la salud ocupacional.

**Proveedor aprobado:** doctor aprobado en el área de práctica apropiada para tratar su afección.

**Cirugía reconstructiva:** cirugía para corregir o reparar estructuras anormales del cuerpo a fin de mejorar la función o crear una apariencia normal dentro de lo posible. Las estructuras anormales del cuerpo son las causadas por un defecto congénito, anomalías del desarrollo, traumatismo, infección, tumores o enfermedades.

**Remisión:** cuando su proveedor de cuidados primarios le indica que puede recibir atención de otro proveedor. Para recibir algunos servicios de atención cubiertos, debe obtener una remisión y una aprobación previa (autorización previa).



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY: 711). En Molina Healthcare atendemos de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 7:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite en línea en [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)

## 7 | Números importantes y palabras que debe conocer

### **Dispositivos y servicios terapéuticos de rehabilitación y recuperación de**

**habilidades:** servicios y dispositivos para ayudar a las personas que tienen lesiones, discapacidades o enfermedades crónicas a adquirir o recuperar destrezas mentales y físicas.

**Atención médica rutinaria:** atención médica preventiva y servicios médicamente necesarios, consultas preventivas para niños o atención como el cuidado de seguimiento. La meta de la atención médica rutinaria es prevenir los problemas de salud.

**Clínica de salud rural (RHC):** centro médico en un área que no tenga muchos proveedores de atención médica. Puede recibir atención primaria y preventiva en una clínica de salud rural.

**Servicios de temas sensibles:** servicios para planificación familiar, infecciones de transmisión sexual (ITS), VIH/SIDA, ataque sexual y abortos.

**Enfermedad grave:** dolencia o afección que debe tratarse y que puede provocar la muerte.

**Área de servicio:** zona geográfica en la que Molina Healthcare presta servicios. Esto incluye los condados de Imperial (servicio en todo el condado), Riverside (servicio parcial), San Bernardino (servicio parcial), Sacramento (servicio en todo el condado), y San Diego (servicio en todo el condado).

**Atención de enfermería especializada:** servicios cubiertos suministrados por enfermeras, técnicos o terapeutas autorizados, durante la estadía en un centro de enfermería especializada o en el hogar del miembro.

**Centro de enfermería especializada:** un lugar que brinda atención de enfermería las 24 horas, que solo pueden brindar los profesionales de la salud capacitados.

**Especialista (o doctor especialista):** doctor que trata ciertos tipos de problemas de atención médica. Por ejemplo, un cirujano ortopédico trata fracturas de huesos, un alergista trata alergias y un cardiólogo trata problemas cardíacos. En la mayoría de los casos, necesitará una remisión del proveedor de cuidados primarios antes de consultar a un especialista.

**Servicios de salud mental de especialidad:** servicios para miembros que tienen necesidades de servicios de salud mental que representan un mayor nivel de deterioro que de leve a moderado.

**Enfermedad terminal:** afección médica irreversible y que probablemente cause la muerte dentro de un año como máximo, si la enfermedad sigue su curso natural.



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY: 711). En Molina Healthcare atendemos de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 7:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite en línea en [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)

## 7 | Números importantes y palabras que debe conocer

**Clasificación de prioridad (o examen preventivo):** evaluación de su salud por parte de un doctor o una enfermera capacitados para revisarlo con el fin de determinar la urgencia de su necesidad de atención.

**Cuidado urgente (o servicios urgentes):** servicios que se brindan para tratar una enfermedad, lesión o afección que no es de emergencia, y que requiere atención médica. Puede recibir cuidado urgente de un proveedor fuera de la red si los proveedores de la red están temporalmente inaccesibles o no disponibles.



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY: 711). En Molina Healthcare atendemos de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 7:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite en línea en [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)

---

# 8. Programas de Molina Healthcare

## Servicios de administración de casos

### Administración de Casos

El Departamento de administración de casos de Molina está a su disposición. El objetivo de la Administración de casos es ayudarlo a mejorar su salud y bienestar. Molina Healthcare evaluará su afección, revisará los beneficios y los recursos. Trabajaremos con usted y su doctor para comenzar un Plan de Cuidado con metas con las que usted esté de acuerdo. Molina Healthcare lo ayudará en sus transiciones entre el hospital, los centros para ancianos y su hogar. Nuestro objetivo es que usted reduzca sus visitas al hospital. Nuestro enfoque se centra en usted. Eso significa que, a menudo, nos comuniquemos con usted. Es importante ayudarlo a estar seguro y sano en el hogar.

Molina Healthcare tiene un Programa de Administración de Casos Complejos para miembros que tienen problemas de salud complejos. El administrador de casos puede ayudarlo con lo siguiente:

- Usar mejor su plan de salud.
- Colaborar con los doctores.
- Concertar citas y exámenes.
- Encontrar servicios para mejorar la salud.
- Obtener recursos para ayudarlos a usted o a sus cuidadores con necesidades especiales de atención médica.

### Administración de Casos Complejos

Vivir con problemas de salud y poder administrarlos puede ser difícil. Existen dos tipos de Administración de Casos: básica y compleja. La administración de casos básicos está a cargo del proveedor de cuidados primarios, con ayuda de Molina Healthcare. El proveedor de cuidados primarios hace lo siguiente:



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY: 711). En Molina Healthcare atendemos de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 7:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite en línea en [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)

- Realiza la Evaluación Inicial de la Salud (IHA).
- Realiza la evaluación para mantenerse saludable (SHA) o la evaluación conductual de educación para la salud individual (Individual Health Education Behavioral Assessment, IHEBA), que es parte de la Evaluación Inicial de la Salud.
- Lo envía a otros doctores o servicios.
- Le explica lo que necesite saber.
- Habla con usted y su familia.
- Lo envía a servicios de la comunidad o del condado.

Para formar parte de este programa, tiene que cumplir ciertos requisitos. Este programa es voluntario. Puede abandonarlo en cualquier momento. Si desea más información sobre este programa, llame a Servicios para Miembros.

### **Transiciones de atención**

El regreso a casa del hospital puede ser estresante y confuso. Molina Healthcare puede ayudarlo. Nuestro programa de Transiciones de atención es para miembros que reciben el alta del hospital o centro de enfermería. Brinda orientación a las personas para que puedan hacer cosas que las hagan sentir mejor en el hogar, y no necesiten regresar al hospital o centro de enfermería.

Un asesor del programa de Transiciones de atención trabaja con usted y con su familia. Lo ayuda a revisar sus medicamentos y a hacer un seguimiento con consultas médicas y servicios necesarios. Trabaja con el proveedor de cuidados primarios o los especialistas y lo ayuda a comprender el plan de atención.

El programa dura, aproximadamente, 4 semanas después de que usted se va del hospital o de la residencia para ancianos. La inscripción al programa es voluntaria, puede abandonarlo en cualquier momento. Para recibir más información, llame al Departamento de Servicios para Miembros.

---

## **Servicios de administración de la salud**

### **Programas de administración de la salud**

Si convive con una enfermedad crónica o una enfermedad de salud conductual, Molina Healthcare tiene programas que pueden ayudarlo. Estos programas son gratuitos y brindan materiales de aprendizaje, asesoramiento y consejos de cuidado. Se puede inscribir en un programa si tiene ciertas afecciones de salud y cumple los



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY: 711). En Molina Healthcare atendemos de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 7:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite en línea en [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)



requisitos para estar en el programa. Tiene la opción de inscribirse en un programa, y puede pedir que se lo dé de baja de un programa en cualquier momento. Un educador de salud o administrador de casos se comunicará con usted. El administrador de casos trabajará con usted y su médico para brindarle el asesoramiento y atención adecuados.

El proveedor puede recomendarle un programa o puede hacerlo usted mismo. Para eso, llame al Departamento de Administración de Salud al 1-866-891-2320 (TTY: 711).

### **Programa de control de peso**

Nuestro Programa para el Control de Peso está diseñado con el fin de ayudar a los miembros a controlar su peso. Como parte del programa, usted y su familia aprenderán sobre alimentación saludable y actividad física.

Para obtener más información o inscribirse, llame a nuestro Departamento de Educación de la Salud al 1-866-472-9483 (TTY 711).

### **Programa para dejar de fumar**

Este programa lo ayuda a dejar de fumar. Nos referimos a la Línea de ayuda para fumadores de California (California Smoker's Helpline). Hay disponibles servicios especializados para adolescentes, fumadoras embarazadas y personas que mascan tabaco. También puede ser elegible para tomar medicamentos para dejar de fumar. Visite a su proveedor para que le brinde asesoramiento y medicamentos. Se encuentran disponibles materiales educativos y asesoramiento telefónico en varios idiomas para ayudarlo a dejar de fumar, en la Línea de ayuda para fumadores de California.

### **Boletines informativos**

Se publican boletines informativos en el sitio web [www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com) al menos 2 veces al año. Los artículos cubren temas solicitados por miembros como usted. Los consejos incluidos los ayudarán a usted y a su familia a mantenerse sanos.

### **Materiales de Educación para la Salud**

Nuestros materiales sobre nutrición, control de estrés, ejercicio, control del colesterol, asma, diabetes y otros temas son fáciles de leer. Para obtener estos materiales, consulte a su doctor o visite nuestro sitio web en: <http://www.molinahealthcare.com/members/ca/en-US/mem/medicaid/medical/coverd/hm/Pages/health-education-materials.aspx>



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY: 711). En Molina Healthcare atendemos de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 7:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite en línea en [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)