



Molina Dual Options Cal Medi-Connect Plan

Medicare-Medicaid Plan

2021 | Aviso anual de cambios

California H8677-002

Sirviendo a los condados de Los Angeles

Plan Molina Dual Options Cal Medi-Connect, Plan Medicare-Medicaid ofrecido por Molina Healthcare

Aviso anual de cambios para 2021

Introducción

Actualmente se encuentra inscrito en calidad de miembro de Molina Dual Options. El próximo año habrá algunos cambios en los beneficios, la cobertura y las normas del plan. El *Aviso anual de cambios* le informa sobre los cambios y dónde encontrar más información respecto a ellos. Los términos clave y sus definiciones aparecen en orden alfabético en el último capítulo del *Manual del miembro*.



Si tiene alguna pregunta, llame a Molina Dual Options al (855) 665-4627, TTY: 711, de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora local. Esta llamada es gratuita. Para obtener más información, visite www.MolinaHealthcare.com/Duals.

Tabla de contenidos

A.	Exenciones de responsabilidad	3
B.	Revise su cobertura de Medicare y Medi-Cal para el próximo año	3
	B1. Recursos adicionales	3
	B2. Información sobre Molina Dual Options	5
	B3. Cosas importantes para hacer:	6
C.	Cambios en los proveedores y farmacias de la red	7
D.	Cambios en los beneficios para el año próximo	7
	D1. Cambios en los beneficios para servicios médicos	7
	D2. Cambios en la cobertura de medicamentos recetados	7
E.	Cómo elegir un plan	9
	E1. Cómo permanecer en su plan	9
	E2. Cómo cambiar de plan	9
F.	Cómo recibir ayuda	11
	F1. Cómo obtener ayuda de Molina Dual Options	11
	F2. Cómo obtener ayuda del agente de inscripción del estado	12
	F3. Cómo obtener ayuda del Programa de Mediador de Cal MediConnect	12
	F4. Cómo recibir ayuda del Programa de Protección y Asesoramiento de Seguro Médico	12
	F5. Cómo obtener ayuda de Medicare	12
	F6. Cómo obtener ayuda del Departamento de Atención Médica Administrada de California	13



A. Exenciones de responsabilidad

- Pueden aplicarse limitaciones, copagos y restricciones. Para obtener más información, llame al Departamento de Servicios para Miembros de Molina Dual Options sin costo al (855) 665-4627, TTY: 711, de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora local o lea el manual del miembro de Molina Dual Options. Esto significa que usted puede tener que pagar por algunos servicios y que debe seguir determinadas reglas para que Molina Dual Options pague por sus servicios.
- La Lista de medicamentos cubiertos y/o redes de farmacias y proveedores puede cambiar durante el año. Le enviaremos un aviso antes de realizar un cambio que le afecte.
- Los beneficios y/o copagos pueden cambiar el 1.º de enero de cada año.
- Molina Healthcare cumple con las leyes federales vigentes de derechos civiles y no discrimina por motivos de raza, origen étnico, nacionalidad, religión, género, sexo, edad, discapacidad mental o física, estado de salud, recepción de atención médica, historial de reclamaciones, historia clínica, información genética, evidencia de asegurabilidad o ubicación geográfica.

B. Revise su cobertura de Medicare y Medi-Cal para el próximo año

Es importante que revise su cobertura ahora para asegurarse de que satisfaga sus necesidades el año siguiente. Si no satisface sus necesidades, es posible que pueda abandonar el plan. Vea la sección E2 para obtener más información.

Si opta por dejar de participar en Molina Dual Options, su membresía terminará el último día del mes en el que se efectuó su solicitud.

Si se retira de nuestro plan, seguirá estando en los programas de Medicare y Medi-Cal, siempre que siga siendo elegible.

- Usted podrá elegir cómo recibe sus beneficios Medicare (vaya a la página 9 para conocer sus opciones).
- Recibirá sus beneficios de Medi-Cal a través de un Plan de Atención Médica Administrada de Medi-Cal que elija (vaya a la página 11 para obtener más información).

B1. Recursos adicionales

- ATTENTION: If you speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call (855) 665-4627, TTY: 711, Monday - Friday, 8 a.m. to 8 p.m., local time. The call is free.
- ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-855-665-4627 (TTY: 711).

Si tiene alguna pregunta, llame a Molina Dual Options al (855) 665-4627, TTY: 711, de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora local. Esta llamada es gratuita. Para obtener más información, visite www.MolinaHealthcare.com/Duals.



B2. Información sobre Molina Dual Options

- Molina Dual Options Cal MediConnect Plan Medicare-Medicaid Plan es un plan de salud con contratos con Medicare y Medi-Cal para proporcionar los beneficios de ambos programas a las personas inscritas.
- La cobertura conforme a Molina Dual Options es una cobertura médica apta denominada “cobertura esencial mínima”. Cumple con los requisitos de responsabilidad compartida individual de la Ley de Protección al Paciente y del Cuidado de Salud a Bajo Precio (ACA). Visite el sitio web del Servicio de Impuestos Internos (IRS) en www.irs.gov/affordable-care-act/individuals-and-families para obtener más información sobre los requisitos de la responsabilidad compartida individual.
- Molina Dual Options es ofrecido por Molina Healthcare. Cuando en este *Aviso anual de cambios* se mencionen las palabras “nosotros”, “nos” o “nuestro”, se hace referencia a Molina Healthcare. Los términos “el plan” o “nuestro plan” se refieren a Molina Dual Options.



Si tiene alguna pregunta, llame a Molina Dual Options al (855) 665-4627, TTY: 711, de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora local. Esta llamada es gratuita. Para obtener más información, visite www.MolinaHealthcare.com/Duals.

B3. Cosas importantes para hacer:

- **Verifique si hay cambios en nuestros beneficios que puedan afectarlo.**
 - ¿Hay algún cambio que afecta los servicios que utiliza?
 - Es importante revisar los cambios en los beneficios para asegurarse de que sean útiles para usted el año próximo.
 - Consulte la sección D para obtener información sobre los cambios en los beneficios de nuestro plan.
- **Verifique si hay cambios en nuestra cobertura de medicamentos recetados que puedan afectarlo.**
 - ¿Estarán cubiertos sus medicamentos? ¿Se encuentran en otra categoría? ¿Puede continuar usando las mismas farmacias?
 - Es importante que revise los cambios para asegurarse de que nuestra cobertura de medicamentos le rinda el próximo año.
 - Consulte la sección D2 para obtener información acerca de los cambios a nuestra cobertura de medicamentos.
- **Verifique si sus proveedores y farmacias estarán en nuestra red el año próximo.**
 - ¿Sus médicos, incluidos los especialistas que usted ve regularmente, están en nuestra red? ¿Y su farmacia? ¿Hubo algún cambio en los hospitales u otros proveedores que usted utiliza?
 - Consulte la sección C para obtener información sobre nuestro *Directorio de proveedores y farmacias*.
- **Piense en los costos generales del plan.**
 - ¿En qué se parecen y diferencian los costos totales a otras opciones de cobertura?
- **Piense si está conforme con nuestro plan.**

En caso de decidir permanecer con Molina Dual Options

Si desea permanecer con nosotros el próximo año, es fácil: no tiene que hacer nada. Si no hace ningún cambio, permanecerá inscrito automáticamente en nuestro plan.

En caso de decidir cambiar de plan:

Si decide que otra cobertura satisfará mejor sus necesidades, es posible que pueda cambiar de plan (consulte la sección E2 para obtener más información). Si se inscribe en un nuevo plan, su nueva cobertura comenzará el primer día del mes siguiente. Consulte la sección E, página 9 para obtener más información sobre sus opciones.



Si tiene alguna pregunta, llame a Molina Dual Options al (855) 665-4627, TTY: 711, de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora local. Esta llamada es gratuita. Para obtener más información, visite www.MolinaHealthcare.com/Duals.

C. Cambios en los proveedores y farmacias de la red

Nuestras redes de proveedores y farmacias han cambiado para 2021.

Le recomendamos que **revise nuestro *Directorio de proveedores y farmacias actual*** para comprobar si sus proveedores o farmacias aún están en nuestra red. Puede encontrar un *Directorio de proveedores y farmacias* actualizado en nuestro sitio web en www.MolinaHealthcare.com/Duals. También podría llamar al Departamento de Servicios para Miembros al (855) 665-4627, TTY: 711, de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora local para obtener información actualizada sobre el proveedor o para pedirnos que le enviemos por correo un *Directorio de proveedores y farmacias*.

Es importante que sepa que también podemos realizar cambios en nuestra red durante el año. Si su proveedor abandona el plan, usted tiene ciertos derechos y protecciones. Para obtener más información, consulte el Capítulo 3 de su *Manual del miembro*.

D. Cambios en los beneficios para el año próximo

D1. Cambios en los beneficios para servicios médicos

Vamos a cambiar nuestra cobertura de determinados servicios médicos en el siguiente año. En la siguiente tabla, se describen estos cambios.

	2020 (este año)	2021 (el próximo año)
Servicios de Rehabilitación Cardíaca y Pulmonar	No se requiere autorización previa.	Se requiere autorización previa.
Medicamentos de venta libre (OTC)	No está cubierto la tarjeta de débito/el precio minorista de medicamentos de venta libre (OTC).	Están cubiertos las tarjetas de débito/el precio minorista de medicamentos de venta libre (OTC).

D2. Cambios en la cobertura de medicamentos recetados

Cambios en nuestra Lista de Medicamentos

Puede encontrar una *Lista de medicamentos cubiertos* actualizada en nuestro sitio web en www.MolinaHealthcare.com/Duals. También podría llamar al Departamento de Servicios para Miembros al (855) 665-4627, TTY: 711, de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora local, para obtener información actualizada sobre los medicamentos o para pedirnos que le enviemos por correo una *Lista de medicamentos cubiertos*.

La *Lista de Medicamentos Cubiertos* también se denomina “Lista de Medicamentos”.

Hicimos cambios en nuestra Lista de Medicamentos, incluso en medicamentos que cubrimos y en restricciones que se aplican a nuestra cobertura de determinados medicamentos.



Si tiene alguna pregunta, llame a Molina Dual Options al (855) 665-4627, TTY: 711, de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora local. Esta llamada es gratuita. Para obtener más información, visite www.MolinaHealthcare.com/Duals.

Revise la lista de medicamentos para **asegurarse de que los medicamentos que utiliza estén cubiertos el año próximo** y consulte si existirá alguna restricción.

Si se ve afectado por un cambio en la cobertura de medicamentos, le recomendamos:

- Pídale a su médico (u otro recetador) que busque un medicamento diferente que esté cubierto.
 - Puede comunicarse con el Departamento de Servicios para Miembros al (855) 665-4627, TTY: 711, de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora local, o comuníquese con su administrador de casos para solicitar una lista de medicamentos cubiertos que se puedan administrar para tratar la misma afección médica.
 - Esta lista puede ayudar a su proveedor a encontrar un medicamento cubierto que pueda ser de utilidad para usted.
- Hable con su médico (u otro recetador) y solicite al plan que haga una excepción para cubrir el medicamento.
 - Puede solicitar una excepción antes del próximo año y le daremos una respuesta dentro de las 72 horas luego de recibir su solicitud (o la declaración de apoyo del recetador).
 - Para saber lo que debe hacer a fin de solicitar una excepción, consulte el capítulo 9 del Manual del miembro de 2021 o comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al (855) 665-4627, TTY: 711, de lunes a viernes, de 8 a. m. a 8 p. m., hora local.
 - Si necesita ayuda para solicitar una excepción, puede comunicarse con el Departamento de Servicios para Miembros o su administrador de casos. Consulte el Capítulo 2 y 3 del *Manual del miembro* para obtener más información sobre cómo comunicarse con su administrador de casos.

Si se aprueba su excepción de formulario, se le notificará la duración de dicha aprobación. Mayormente, las aprobaciones se otorgan por un año. Usted deberá solicitar una nueva excepción de formulario cuando su aprobación expire.

Cambios a los costos de medicamentos recetados

No habrá cambios en la suma que usted paga por sus medicamentos recetados en 2021. A continuación encontrará información sobre su cobertura de medicamentos recetados.

La siguiente tabla muestra sus costos de medicamentos en cada una de nuestras tres (3) categorías de medicamentos.

	2020 (este año)	2021 (el próximo año)
Medicamentos de categoría 1 (Medicamentos genéricos) Costo para un suministro de un mes de un medicamento de categoría 1 que se surta en una farmacia de la red	Su copago por un mes (31 días) es \$0 por receta médica.	Su copago por un mes (31 días) es \$0 por receta médica.



Si tiene alguna pregunta, llame a Molina Dual Options al (855) 665-4627, TTY: 711, de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora local. Esta llamada es gratuita. Para obtener más información, visite www.MolinaHealthcare.com/Duals.

	2020 (este año)	2021 (el próximo año)
Medicamentos de categoría 2 (medicamentos de marca registrada) Costo para un suministro de un mes de un medicamento de categoría 2 que se surta en una farmacia de la red	Su copago por un mes (31 días) es \$0 por receta médica.	Su copago por un mes (31 días) es \$0 por receta médica.
Medicamentos de categoría 3 (medicamentos recetados o de venta libre que no son de Medicare) Costo para un suministro de un mes de un medicamento de categoría 3 que se surta en una farmacia de la red	Su copago por un mes (31 días) es \$0 por receta médica.	Su copago por un mes (31 días) es \$0 por receta médica.

E. Cómo elegir un plan

E1. Cómo permanecer en su plan

Esperamos que usted continúe siendo miembro de nuestro plan el próximo año.

Usted no tiene que hacer nada para permanecer en su plan de salud. Si no se inscribe en otro plan Cal MediConnect, se cambia al plan Medicare Advantage o a Medicare Original, automáticamente permanecerá inscrito como miembro de nuestro plan para 2021.

E2. Cómo cambiar de plan

Puede terminar su membresía en cualquier momento durante el año al inscribirse en otro Plan Medicare Advantage o en otro Plan Cal MediConnect, o al pasarse a Medicare Original.

Cómo recibirá servicios de Medicare

Tendrá tres opciones para recibir sus servicios de Medicare. Al seleccionar una de estas opciones, su membresía terminará automáticamente en nuestro plan Cal MediConnect:

1. Puede cambiar a: Un plan de salud de Medicare, como un Plan Medicare Advantage o, si cumple	Esto es lo que tiene que hacer: Llame a Medicare al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), las 24 horas del día, los 7 días de la
---	---



Si tiene alguna pregunta, llame a Molina Dual Options al (855) 665-4627, TTY: 711, de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora local. Esta llamada es gratuita. Para obtener más información, visite www.MolinaHealthcare.com/Duals.

<p>con los criterios de elegibilidad y vive dentro del área de servicio, un Programa de Atención para Ancianos con Todo Incluido (PACE)</p>	<p>semana. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048</p> <p>Para consultas sobre PACE, llame al 1-855-921-PACE (7223).</p> <p>Si necesita ayuda o más información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Llame al Programa de Protección y Orientación sobre Seguros de Salud (HICAP) de California al 1-800-434-0222 de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. Para obtener más información o encontrar una oficina HICAP local en su área, visite www.aging.ca.gov/HICAP/. <p>Su inscripción en Molina Dual Options se cancelará de forma automática cuando comience la cobertura de su nuevo plan.</p>
<p>2. Puede cambiar a:</p> <p>Medicare Original con un plan de medicamentos recetados de Medicare por separado</p>	<p>Esto es lo que tiene que hacer:</p> <p>Llame a Medicare al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048.</p> <p>Si necesita ayuda o más información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Llame al Programa de Protección y Orientación sobre Seguros de Salud (HICAP) de California al 1-800-434-0222 de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. Para obtener más información o encontrar una oficina HICAP local en su área, visite www.aging.ca.gov/HICAP/. <p>Su inscripción en Molina Dual Options se cancelará automáticamente cuando comience la cobertura de Medicare Original.</p>
<p>3. Puede cambiar a:</p> <p>Medicare Original sin un Plan de Medicamentos Recetados de Medicare por separado</p> <p>NOTA: Si cambia a Medicare Original y no se inscribe en un plan de medicamentos recetados de Medicare por separado,</p>	<p>Esto es lo que tiene que hacer:</p> <p>Llame a Medicare al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048.</p> <p>Si necesita ayuda o más información:</p>

Si tiene alguna pregunta, llame a Molina Dual Options al (855) 665-4627, TTY: 711, de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora local. Esta llamada es gratuita. Para obtener más información, visite www.MolinaHealthcare.com/Duals.



Medicare podría inscribirle en un plan de medicamentos, a menos que usted le diga a Medicare que no se quiere inscribir.

Usted solo debe abandonar la cobertura de medicamentos recetados si tiene cobertura de medicamentos de otra fuente, como un empleador o un sindicato. Si tiene preguntas sobre si necesita cobertura de medicamentos, llame al Programa de Protección y Orientación sobre Seguros de Salud (HICAP) de California al 1-800-434-0222 de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. Para obtener más información o encontrar una oficina HICAP local en su área, visite www.aging.ca.gov/HICAP/.

- Llame al Programa de Protección y Orientación sobre Seguros de Salud (HICAP) de California al 1-800-434-0222 de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. Para obtener más información o encontrar una oficina HICAP local en su área, visite www.aging.ca.gov/HICAP/.

Su inscripción en Molina Dual Options se cancelará automáticamente cuando comience la cobertura de Medicare Original.

Cómo obtendrá los servicios de Medi-Cal

Si abandona nuestro Plan Cal MediConnect, se lo inscribirá en un plan de atención médica administrada de Medi-Cal de su elección. Sus servicios de Medi-Cal incluyen la mayoría de los servicios y asistencia a largo plazo y atención de salud conductual.

Cuando solicite terminar su membresía en nuestro Plan Cal MediConnect, deberá informar a Health Care Options en qué Plan de Atención Médica Administrada de Medi-Cal se quiere inscribir. Puede llamar a Health Care Options al 1-844-580-7272, de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-800-430-7077.

F. Cómo recibir ayuda

F1. Cómo obtener ayuda de Molina Dual Options

¿Tiene preguntas? Estamos aquí para ayudarle. Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al (855) 665-4627 (solo para usuarios de TTY; llame al 711). El horario de atención para llamadas telefónicas es de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora local. Las llamadas a estos números son gratuitas.

Lea su Manual del miembro de 2021

El *Manual del miembro de 2021* es la descripción legal y detallada de los beneficios de su plan. Incluye detalles sobre los beneficios del próximo año. Explica sus derechos y las normas que debe seguir para obtener servicios y medicamentos recetados cubiertos.

Siempre tendrá a su disposición una copia actualizada del *Manual del miembro de 2021* en nuestro sitio web en www.MolinaHealthcare.com/Duals. También puede comunicarse con el Departamento de



Si tiene alguna pregunta, llame a Molina Dual Options al (855) 665-4627, TTY: 711, de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora local. Esta llamada es gratuita. Para obtener más información, visite www.MolinaHealthcare.com/Duals.

Servicios para Miembros al (855) 665-4627, TTY: 711, de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora local para pedirnos que le enviemos por correo un Manual del miembro de 2021.

Nuestro sitio web

También puede visitar nuestro sitio web en www.MolinaHealthcare.com/Duals. Como recordatorio, nuestro sitio web cuenta con la información más actualizada sobre nuestra red de proveedores y farmacias (*Directorio de Proveedores y Farmacias*) y nuestra Lista de Medicamentos (*Lista de Medicamentos Cubiertos*).

F2. Cómo recibir ayuda del agente de inscripción del estado

Medi-Cal Health Care Options puede ayudarlo si tiene preguntas sobre cómo seleccionar un plan Cal MediConnect u otros problemas de inscripción. Puede llamar a Health Care Options al 1-844-580-7272, de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 6:00 p. m. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-800-430-7077.

F3. Cómo recibir ayuda del Programa de Mediador de Cal MediConnect

El Programa de Mediador de Cal MediConnect puede ayudarlo si tiene algún problema con Molina Dual Options. Los servicios del mediador son gratuitos. El Programa de Mediador de Cal MediConnect:

- Funciona como un defensor en su nombre. Pueden responder preguntas si tiene un problema o queja y pueden ayudarlo a entender qué hacer.
- Se asegura de que tenga información relacionada con sus derechos y protecciones y cómo puede resolver sus inquietudes.
- No está relacionado con nosotros ni con ninguna compañía de seguros o plan de salud. El número de teléfono del Programa de Mediación de Cal MediConnect es 1-855-501-3077.

F4. Cómo obtener ayuda del Programa de Protección y Asesoramiento de Seguro Médico

También puede ponerse en contacto con el Programa Estatal de Asistencia de Seguro Médico (SHIP). En California, SHIP es conocido como Asesoramiento sobre Información sobre el Programa de Protección y Orientación sobre Seguros de Salud (HICAP). Los asesores de HICAP pueden ayudarlo a comprender sus opciones del plan Cal MediConnect y responder preguntas sobre el cambio de planes. El HICAP no está relacionado con nosotros ni con ninguna compañía de seguros o plan de salud. El HICAP ha capacitado a los asesores en cada condado y los servicios son gratuitos. El número de teléfono de HICAP es 1-800-434-0222. Para obtener más información o encontrar una oficina HICAP local en su área, visite www.aging.ca.gov/HICAP/.

F5. Cómo obtener ayuda de Medicare

Para obtener información directamente de Medicare, puede llamar al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048.

Sitio web de Medicare



Si tiene alguna pregunta, llame a Molina Dual Options al (855) 665-4627, TTY: 711, de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora local. Esta llamada es gratuita. Para obtener más información, visite www.MolinaHealthcare.com/Duals.

Puede visitar la página web de Medicare (www.medicare.gov). Si decide cancelar la inscripción de su plan Cal MediConnect e inscribirse en un plan Medicare Advantage, el sitio web de Medicare cuenta con información sobre costos, cobertura y clasificaciones de calidad para que pueda comparar los planes Medicare Advantage. Puede encontrar información sobre los planes Medicare Advantage disponibles en su área utilizando el localizador de planes de Medicare en el sitio web de Medicare. (Para ver la información sobre los planes, visite www.medicare.gov y haga clic en “Find plans” (Buscar planes)).

Medicare y Usted 2021

Puede leer el manual *Medicare y Usted 2021*. Este cuadernillo se envía todos los años en otoño a todas las personas que tienen Medicare. Se incluye un resumen de los beneficios, los derechos y las protecciones de Medicare, y se responde las preguntas más frecuentes sobre Medicare. Si no cuenta con un ejemplar de este cuadernillo, puede obtenerlo en la página web de Medicare (<http://www.medicare.gov>) o llamando al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048.

F6. Cómo obtener ayuda del Departamento de Atención Médica Administrada de California

El Departamento de Atención Médica Administrada (DMHC) de California es responsable de reglamentar los planes de servicios de salud. Si tiene alguna queja formal contra el plan de salud, en primer lugar, debe llamar al (855) 665-4627, TTY: 711, de lunes a viernes, de 8 a. m. a 8 p. m., hora local, utilice el proceso de su plan de salud para presentar quejas formales, antes de ponerse en contacto con este Departamento. La utilización de este proceso de quejas formales no prohíbe el ejercicio de ningún derecho ni recurso legal potencial que pueda estar a su disposición.

Si usted necesita ayuda con un reclamo que involucra un problema urgente, 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 (Independent Medical Review, IMR). Si es elegible para una IMR, el proceso de IMR 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, decisiones de cobertura para los tratamientos que son por naturaleza experimentales o de investigación y 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 TTY (1-877-688-9891) para personas con discapacidad auditiva o del habla. El sitio web del departamento, www.dmhc.ca.gov, contiene los formularios de quejas, de solicitud de IMR y las instrucciones en línea.

CAD02ACES0920



Si tiene alguna pregunta, llame a Molina Dual Options al (855) 665-4627, TTY: 711, de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora local. Esta llamada es gratuita. Para obtener más información, visite www.MolinaHealthcare.com/Duals.

