

Guía sobre cómo obtener atención médica de calidad Primavera de 2020



MolinaHealthcare.com



Estás en familia.



226140THMPFLES
200505

Tabla de contenidos

Su guía de contacto de atención médica.....	1
Plan y programa de mejoramiento de la calidad de Molina Healthcare	5
Guía para mantenerse sano.....	7
Cómo obtener ayuda extra cuando tiene problemas de salud crónicos.....	7
Salud de la población (educación para la salud, control de enfermedades, administración de la atención y administración de casos complejos).....	9
Salud mental.....	11
Protección de su privacidad.....	11
Programa de Seguridad del Paciente	14
Cómo trabajamos con nuestros proveedores para tomar decisiones sobre su atención médica.....	15
Servicios de traducción.....	16
Qué hacer cuando necesita atención después del horario de consulta o ante una emergencia	17
Dónde encontrar respuestas sobre los beneficios para medicamentos.....	17
Sus derechos como miembro de Molina Healthcare.....	19
Segundas opiniones	20
Servicios fuera de la red	21
Querellas y apelaciones.....	21
Su derecho a apelar denegaciones.....	22
Su derecho a una directiva anticipada	22
Visite el sitio web de Molina Healthcare	24
MiMolina	25
Buscar información sobre los proveedores de Molina a través de nuestro sitio web (directorío de proveedores en línea).....	27

Su guía de contacto de atención médica

Departamento/ programa	Tipo de ayuda necesaria	Número de teléfono
Departamento de Servicios para Miembros de Molina	Si tiene algún problema con cualquiera de los servicios de Molina Healthcare, deseamos ayudar a solucionarlo. Puede llamar al Departamento de Servicios para Miembros para obtener ayuda o para presentar una querrela o queja, de lunes a viernes entre las 8:00 a. m. y las 7:00 p. m., hora local.	Departamento de Servicios para Miembros Número de teléfono gratuito: (888) 560-5716 TTY/TDD: 711
Departamento de Administración de la Salud	Para solicitar información sobre cómo unirse a programas para afecciones tales como asma, diabetes, presión arterial alta, enfermedad cardiovascular (CVD) o enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC), comuníquese con el Departamento de Administración de la Salud. El Departamento de Administración de la Salud lo ayudará a entender cómo utilizar estos programas. Puede cancelar la suscripción al programa.	Departamento de Administración de la Salud (866) 891-2320 de 9:00 a. m. a 9:00 p. m., hora local, de lunes a viernes TTY/TDD: 711

<p>Educación para la salud</p>	<p>Para solicitar información sobre cómo unirse a programas para dejar de fumar y controlar el peso, comuníquese con el Departamento de Administración de la Salud. El Departamento de Administración de la Salud lo ayudará a entender cómo utilizar estos programas. Puede cancelar la suscripción al programa.</p>	<p>Administración de la Salud (866) 472-9483 de 9:00 a. m. a 9:00 p. m., hora local, de lunes a viernes TTY/TDD: 711</p>
<p>Controles de maternidad y apoyo obstétrico para embarazos de alto riesgo</p>	<p>Para solicitar información sobre cómo unirse a nuestros programas de controles durante el embarazo y la maternidad, comuníquese con el Departamento de Administración de Salud. El Departamento de Administración de la Salud lo ayudará a entender cómo utilizar este programa. Puede cancelar la suscripción al programa.</p>	<p>Departamento de Administración de la Salud (866) 891-2320 TTY/TDD: 711</p>
<p>Administración de casos</p>	<p>Para obtener información sobre cómo unirse a nuestros programas de administración de casos, comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros. El Departamento de Servicios para Miembros lo ayudará a comprender cómo utilizar estos programas y cómo cancelar la suscripción al programa.</p>	<p>Departamento de Servicios para Miembros (888) 560-5716 TTY/TDD: 711</p>

<p>Administración de casos complejos</p>	<p>Para solicitar información sobre cómo puede inscribirse en nuestro Programa de Administración de Casos Complejos si necesita ayuda adicional con sus problemas de salud, comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros. El Departamento de Servicios para Miembros lo ayudará a comprender cómo utilizar este programa y cómo cancelar la suscripción.</p>	<p>Departamento de Servicios para Miembros (888) 560-5716 TTY/TDD: 711</p>
<p>Programa de transición de cuidado</p>	<p>Para solicitar información sobre cómo puede inscribirse en nuestro Programa de Transición de Cuidado después de haber estado hospitalizado, comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros. El Departamento de Servicios para Miembros lo ayudará a comprender cómo utilizar este programa y cómo cancelar la suscripción.</p>	<p>Departamento de Servicios para Miembros (888) 560-5716 TTY/TDD: 711</p>

<p>Línea de Consejos de Enfermería, las 24 horas del día, los 7 días de la semana</p>	<p>Si tiene preguntas o inquietudes acerca de su salud o la salud de su familia. La Línea de Consejos de Enfermería es atendida por enfermeras registradas.</p>	<p>(888) 275-8750 para hablar en español: (866) 648-3537 TTY/TDD: (866) 735-2922</p>
<p>Secretaría del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU. para Derechos Civiles</p>	<p>Si considera que no hemos protegido su privacidad y desea presentar una queja (o una querrela), llame para hacerlo.</p>	<p>(800) 368-1019 TDD: (800) 537-7697 Correo electrónico: OCRMail@hhs.gov</p>
<p>Medicare</p>	<p>Medicare es un seguro médico ofrecido por el gobierno federal para la mayoría de las personas desde los 65 años. Medicare lo ayuda a pagar la atención médica, pero no cubre todos los gastos médicos.</p>	<p>1 (800) MEDICARE 1 (800) 633-4227 TTY: 1 (877) 486-2048 www.Medicare.gov</p>
<p>Departamento de Servicios Financieros de Florida (FLDFS)</p>	<p>El Departamento de Servicios Financieros de Florida (Florida Department of Financial Services, FLDFS) es la entidad encargada de regular los planes de servicios de atención médica. Si tiene una queja contra su plan de salud, primero debe llamar sin cargo a Molina al (888) 560-5716 y utilizar el proceso de quejas de Molina antes de comunicarse con este departamento.</p>	<p>(877) 693-5236 https://www.myfloridacfo.com/Division/Consumers/ TDD: 711</p>

Plan y programa de mejoramiento de la calidad de Molina Healthcare

Su atención médica es importante para nosotros. Queremos saber su opinión acerca de nuestros servicios. Por este motivo, podría recibir una encuesta sobre Molina Healthcare y sus servicios de atención médica. Una de estas encuestas se llama CAHPS®. CAHPS® significa Evaluación del Consumidor sobre los Proveedores y Sistemas de Atención Médica. Esta encuesta hace preguntas acerca de su atención médica. Pregunta acerca de la atención que usted recibe a través de Molina Healthcare. Es posible que le enviemos algunas preguntas sobre cómo nos desempeñamos. Deseamos saber lo que es importante para usted. Si recibe esta encuesta, tómese el tiempo para responderla.

Usamos otra herramienta llamada HEDIS® para mejorar la atención. HEDIS® significa Conjunto de Datos e Información para la Efectividad de la Atención Médica. Recopilamos información sobre los servicios que usted puede haber recibido. Estos servicios incluyen:

- Vacunas
- Exámenes de rutina
- Pruebas de Papanicolaou
- Mamografías



- Atención de la diabetes
- Cuidado prenatal
- Atención posparto

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

Trabajamos para mejorar nuestros servicios cada año. Fijamos metas para mejorar nuestros servicios. Nuestro plan de mejoramiento de la calidad incluye estos objetivos:

- Proporcionar servicios fáciles de utilizar.
- Trabajar con proveedores para que reciba el cuidado que necesita.
- Abordar sus necesidades idiomáticas o culturales.
- Ayudarlo a reducir las barreras y apoyarlo para que logre su mejor estado de salud.

Queremos ayudarlos a usted y a sus familiares a cuidarse mejor. Queremos asegurarnos de que reciban el mejor servicio posible. Algunas de las maneras en que lo hacemos incluyen lo siguiente:

- Escribirle o llamarlo para asegurarnos de que usted y su hijo reciban las vacunas y se hagan los exámenes preventivos necesarios.
- Ayudarlo a informarse sobre los problemas de salud crónicos, si tuviera alguno.
- Asegurarnos de que reciba cuidado prenatal y exámenes posteriores al parto, si está embarazada.
- Recordarle que debe someterse a exámenes preventivos de Papanicolaou y mamografía, si los necesita.
- Analizar las querellas (quejas) de los miembros cuando las envían.
- Ayudarlo a encontrar y utilizar la información en la página web de Molina Healthcare.
- Darle información sobre los servicios especiales que ofrecemos a todos nuestros miembros.

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

Para obtener más información, llame a su equipo del Departamento de Servicios para Miembros de Molina Healthcare. Puede pedir una copia impresa de nuestro plan de Mejoramiento de Calidad y los resultados.

Guía para mantenerse sano

Molina Healthcare ofrece información acerca de chequeos y servicios médicos preventivos que usted y su familia pueden necesitar y cuándo realizarlos. Estas son pautas que sugieren chequeos médicos para todos los niños y adultos, a menos que su proveedor indique lo contrario. No deben reemplazar ningún consejo del proveedor.

- Tómese unos minutos para leer la Guía para mantenerse sano. Tenga en cuenta que estas pautas son chequeos médicos sugeridos para mantenerse saludable. Molina Healthcare cubre servicios de atención médica preventiva.
- Anote todas las preguntas que tenga. Lleve estas preguntas a su próximo chequeo médico.
- Informe a su proveedor acerca de cualquier problema de salud que usted o sus hijos presenten.
- Asegúrese de no faltar a sus citas.
- Si falta a su cita, llame a su proveedor para reprogramarla de inmediato.

Molina Healthcare también proporciona información sobre las pruebas y exámenes clave que usted o su familia pueden necesitar para afecciones médicas a largo plazo. Estas afecciones incluyen lo siguiente: diabetes, EPOC, depresión y otras. Revise esta información en la página web de Molina Healthcare. También podemos enviarle estas pautas previa solicitud. Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al (888) 560-5716.

Las pautas se publican en la página web www.MolinaHealthcare.com.

Cómo obtener ayuda extra cuando tiene problemas de salud crónicos

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

Personal de Molina Healthcare: generalmente un equipo o un especialista que pueden ayudarlo con lo siguiente:

- Encontrar y acceder a servicios elegibles.
- Programar las visitas al consultorio y los exámenes que necesite.
- Organizar el transporte.
- Identificar cualquier brecha en la atención o en las necesidades de atención médica.
- Acceder a apoyo para ayudar a las personas con necesidades de atención médica especial o a sus cuidadores que lidian con el estrés del día a día.
- Coordinar los traslados de un centro a otro mediante un equipo o una persona especializados. Esto puede incluir trabajar con usted y sus cuidadores cuando el hospital le da el alta.
- Evaluar la elegibilidad para servicios de atención a largo plazo.
- Conectarlo con el apoyo de la comunidad.
- Encontrar servicios que podrían no ser beneficios cubiertos. Esto puede incluir fisioterapia con escuelas o en entornos comunitarios o comida a domicilio “Meals on Wheels”.



- Organizar los servicios con un proveedor de atención primaria (PCP), familiares, cuidadores, representantes y cualquier otro proveedor identificado.

Los miembros pueden ser remitidos a la Administración de Casos a través de:

- Un médico
- El Departamento de Servicios para Miembros, la Línea de Educación de la Salud o la Línea de Consejos de Enfermería las 24 horas del día
- Un miembro de la familia o cuidador
- Usted mismo

Administración de Casos también ofrece programas específicos, como el Programa de Transición de Cuidado. Este programa ayuda a satisfacer sus necesidades después del alta hospitalaria. Estos programas son voluntarios y se proporcionan a través del contacto telefónico o en persona. Molina Healthcare los ofrece sin costo alguno para usted. Una vez que se haya inscrito en este programa, se le asignará una persona o un equipo para que lo ayude a coordinar la atención médica. A continuación, recibirá el número de teléfono del equipo que se le asignó. Puede elegir abandonar cualquier programa en cualquier momento.

Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros de Molina Healthcare al (888) 560-5716, TTY/TDD: 711 para:

- Abandonar un programa
- Obtener más información sobre un programa
- Pedir una remisión

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

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

Educación para la salud y control de enfermedades

Molina Healthcare ofrece programas para ayudarlos a usted y a su familia a controlar un problema médico. Nuestros programas incluyen:

- Asma
- Depresión
- Diabetes
- Presión arterial alta
- Enfermedad cardiovascular (CVD)
- Enfermedad Pulmonar Obstructiva Crónica (EPOC)

Puede obtener más información, inscribirse o cancelar su inscripción en cualquiera de los programas anteriores llamando al Departamento de Administración de la Salud de Molina al (866) 891-2320, TTY/TDD: 711, de lunes a viernes, de 9:00 a. m. a 9:00 p. m., hora local.

Boletines de noticias

Los boletines se publican en la página web www.MolinaHealthcare.com. Los artículos cubren temas solicitados por miembros como usted. Los consejos incluidos lo ayudarán a usted y a su familia a mantenerse saludables.



Materiales de Educación de la Salud

Nuestros materiales son sobre alimentación saludable, prevención de enfermedades, atención del estrés, cómo mantenerse activo, colesterol, asma, diabetes y otros temas. Estos materiales se basan en las pautas clínicas actuales. Para obtener estos materiales, consulte con su médico o visite nuestra página web www.molinahealthcare.com/members/common/en-US/healthy/Pages/home.aspx.

Salud mental

Molina Healthcare ofrece servicios de salud mental para ayudar a lidiar con problemas como el estrés, la depresión o la confusión. También hay servicios de ayuda para casos de abuso de sustancias. Su PCP puede ofrecerle un examen breve y una guía para los servicios. También puede buscar servicios por su cuenta llamando al Departamento de Servicios para Miembros al (888) 560-5716. Puede acceder a varios tipos de servicios. Estos tipos de problemas pueden tratarse. Molina Healthcare lo ayudará a encontrar la asistencia o el servicio que necesite.

Protección de su privacidad

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

Información médica protegida (PHI)

PHI significa "Información Médica Protegida". La PHI incluye su nombre, número de miembro, raza, etnia, necesidades de idioma y demás datos que pueden utilizarse para identificarlo. Molina Healthcare quiere que sepa cómo usamos o compartimos su PHI.

¿Por qué Molina Healthcare utiliza o comparte su PHI?

- Para proporcionarle tratamiento.
- Para pagar por su atención médica.
- Para supervisar la calidad de la atención médica que recibe.
- Para informarle sobre sus opciones de atención.
- Para administrar nuestro plan de salud.
- Para utilizar o compartir la PHI con otros fines, según lo exige o lo permite la ley.

¿Cuándo requiere Molina Healthcare su autorización (consentimiento) por escrito para utilizar o compartir su PHI?

Molina Healthcare necesita su aprobación por escrito para usar o compartir su PHI por motivos no mencionados anteriormente.

¿Cuáles son sus derechos de privacidad?

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

¿Cómo protege Molina Healthcare su PHI?

Su PHI puede presentarse en forma escrita, oral o virtual. Molina Healthcare emplea varias maneras para proteger la PHI a través de nuestro plan de salud. A continuación, se nombran algunas maneras en las que Molina Healthcare protege su PHI:

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



¿Cuáles son las obligaciones de Molina Healthcare?

Molina Healthcare tiene la obligación de:

- Mantener privada su PHI.
- Darle una notificación en el caso de producirse una violación a su PHI no protegida.
- No usar o divulgar su información genética con fines de contratación de seguro.
- No utilizar sus datos de raza, etnia o idioma para proporcionar o denegar cobertura y beneficios.
- Cumplir con los términos de este aviso.

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

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

Lo que antecede es meramente un resumen. Nuestra Notificación de las normas de privacidad incluye más información sobre cómo utilizamos y compartimos la PHI de nuestros miembros. Puede encontrar nuestra Notificación de las Normas de Privacidad completa en nuestro sitio web

www.MolinaHealthcare.com. También puede solicitar una copia de nuestra Notificación de las Normas de Privacidad si llama a nuestro Departamento de Servicios para Miembros.

Programa de Seguridad del Paciente

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

- Llevamos un registro de las quejas de nuestros miembros acerca de problemas de seguridad en el hospital o consultorio del proveedor.
- Ofrecemos información para que sepa cómo tomar decisiones seguras acerca de su atención. Algunas de ellas son las siguientes:
 - Preguntas para hacerle a su cirujano antes de una cirugía.
 - Preguntas acerca de las interacciones entre medicamentos.
- Ponemos a disposición programas para ayudarlo a administrar su atención y recibir atención de manera oportuna.
- Revisamos los informes de grupos que controlan la seguridad hospitalaria. Los informes nos informan acerca de los niveles de personal en la unidad de cuidados intensivos (UCI), el uso de pedidos de medicamentos por computadora, etc.

Grupos que controlan la seguridad:

- Índice de clasificación de calidad de Leap Frog (www.leapfroggroup.org)
- El Índice Nacional de las Metas de Seguridad del Paciente de la Comisión Conjunta (www.qualitycheck.org/consumer/searchQCR.aspx)

Puede visitar estos sitios web para:

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

Llame a nuestro Departamento de Servicios para Miembros al (888) 560-5716 para obtener más información sobre nuestro Programa de Seguridad del Paciente. También puede visitarnos en línea en www.MolinaHealthcare.com.

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

Molina Healthcare quiere que reciba el tratamiento que necesita. En ocasiones, es posible que su proveedor necesite consultarnos para aprobar el servicio antes de que usted lo reciba (autorización previa), mientras está recibiendo el servicio (concurrente) o luego de haberlo recibido (servicio posterior). Vamos a trabajar con su proveedor para decidir si necesita los servicios. Este proceso recibe el nombre de Administración de Utilización (UM). Tomamos decisiones con respecto a su atención en función de la necesidad médica y sus beneficios. No recompensamos a los proveedores ni a nadie por denegar cobertura por servicios que necesita. No pagamos dinero adicional a los proveedores o a nuestro personal de UM para tomar decisiones que den lugar a la prestación de menos servicios.

Si tiene alguna pregunta sobre nuestro proceso o las decisiones de UM, puede llamarnos. Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al número de teléfono gratuito (888) 560-5716 (TTY/TDD: 711). El personal también acepta llamadas a cobro revertido. Si necesita ayuda en su idioma, puede disponer de un miembro del personal bilingüe o un intérprete sin costo para usted. También ofrecemos servicios de TDD/TTY para miembros con discapacidades auditivas o del habla. El personal de nuestro Departamento de Servicios para Miembros puede responder su llamada de lunes a viernes (excepto los días festivos) entre las 8:00 a. m. y las 7:00 p. m., hora local. El personal del Departamento de Servicios para Miembros también puede llamarlo para hablar sobre problemas de Administración de Utilización. Si lo llaman del Departamento de Servicios para Miembros, utilizarán su nombre, tratamiento y el nombre de Molina Healthcare.



Evaluación de novedades médicas

Evaluamos nuevos tipos de servicios y nuevas maneras para proporcionar esos servicios. Evaluamos nuevos estudios para determinar si los nuevos servicios han demostrado ser seguros para posiblemente añadirlos a los beneficios. Molina Healthcare revisa los siguientes tipos de servicios, al menos, una vez al año:

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

Servicios de traducción

Podemos brindarle información en el idioma de su preferencia. Podemos proporcionar un intérprete para que lo ayude a hablar con nosotros o con su proveedor en la mayoría de los idiomas (incluido el lenguaje de señas). También proporcionamos material escrito en diferentes idiomas y formatos. Si necesita un intérprete o materiales escritos en un idioma que no sea inglés, comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al (888) 560-5716. Los usuarios de TTY/TDD deben llamar al 711. Estos servicios no tienen costo para usted.

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

Atención después de las horas de consulta

Habrán algunas ocasiones en las que pueda necesitar atención y el consultorio de su proveedor de atención primaria (PCP) esté cerrado. Si está fuera del horario de atención y el consultorio de su PCP está cerrado, puede llamar a la línea de Consejos de Enfermería de Molina Healthcare al (888) 275-8750. Las enfermeras están disponibles para ayudarlo las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

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

Atención de emergencia

La atención de emergencia es para problemas repentinos o graves que necesitan atención inmediatamente. También es aquella que necesita cuando su vida o salud se encuentran en peligro. La atención de emergencia es un beneficio cubierto. Si necesita atención de emergencia, llame al 911 o acérquese al hospital más cercano. No necesita autorización previa. Si tiene un problema de urgencia que no pone en peligro su vida, también puede comunicarse con nuestra Línea de Consejos de Enfermería. Llame al (888) 275-8750, las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Dónde encontrar respuestas sobre los beneficios para medicamentos

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

- Una lista de medicamentos genéricos y de marca que cubrimos y no cubrimos (formulario de medicamentos).
- Límites para medicamentos cubiertos. Los límites incluyen datos como la cantidad de renovaciones que puede recibir o las dosis de medicamentos que puede obtener.
- Cómo su proveedor puede pedirnos que aprobemos ciertos medicamentos.
- Cómo su proveedor puede solicitar la cantidad de un medicamento que usted podría necesitar.
- Información necesaria de su proveedor para obtener la aprobación de algunos de sus medicamentos.
- Detalles sobre el proceso que utilizará su proveedor para la sustitución genérica, el intercambio terapéutico y los protocolos de terapia progresiva.
- Actualizaciones de la lista de medicamentos por lo menos una vez al año y en otras instancias durante el año cuando se realizan cambios.
- Cualquier copago (solo si corresponde) de medicamentos que no se encuentren en la lista aprobada de medicamentos de Molina Healthcare.
- Cómo su proveedor puede solicitar una excepción para la cobertura de medicamentos que no se encuentran en el formulario.

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



Sus derechos como miembro de Molina Healthcare

¿Sabía que como miembro de Molina Healthcare tiene ciertos derechos y responsabilidades? Conocer sus derechos y responsabilidades los ayudará a usted, a su familia, a su proveedor y a Molina Healthcare a garantizar que reciba los servicios y la atención médica con cobertura que necesita.

Usted tiene derecho a lo siguiente:

- Obtener información sobre Molina Healthcare, nuestros servicios, nuestros profesionales y proveedores contratados para prestar servicios, y los derechos y responsabilidades del miembro.
- Tener privacidad y ser tratado con respeto y dignidad.
- Ayudar a tomar decisiones con su proveedor médico sobre su atención médica. Usted puede rechazar un tratamiento.
- Solicitar y recibir una copia de su historia clínica.
- Solicitar una modificación o corrección de su historia clínica.
- Analizar cuáles son las opciones para su tratamiento con su médico u otro proveedor de atención médica de manera que pueda comprenderlas. La cobertura por costo o beneficio no resulta importante.
- Presentar quejas o enviar las apelaciones sobre Molina Healthcare o la atención que recibió.
- Usar sus derechos de miembro sin temor a resultados negativos.
- Recibir los derechos y responsabilidades de los miembros una vez al año.
- Sugerir cambios a la política de derechos y responsabilidades de los miembros de Molina Healthcare.

Usted, además, tiene las siguientes obligaciones:

- Proporcionar, de ser posible, toda la información que Molina Healthcare y los profesionales y proveedores necesitan para cuidar de usted.
- Conocer sus problemas de salud y tomar parte mediante acuerdos de las metas del tratamiento tanto como sea posible.
- Seguir las indicaciones del plan de tratamiento para el cuidado que acordó con su proveedor médico.
- Cumplir con las visitas al médico y llegar a tiempo. Si va a llegar tarde o no puede asistir a su visita al médico, llame al proveedor.

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

Proveedores de atención de la mujer

Puede consultar a especialistas en atención de la mujer por su atención médica preventiva y de rutina. Entre los especialistas en atención de la mujer se incluyen los siguientes: obstetras, ginecólogos y enfermeras tituladas con especialización en enfermería obstétrica. La atención médica preventiva y de rutina incluye lo siguiente: cuidado antes del nacimiento, exámenes de mamas, mamografías y pruebas de Papanicolaou.



Cómo obtener atención para necesidades especiales de atención médica

Puede visitar a especialistas de ayuda para sus necesidades especiales de atención médica.

Segundas opiniones

Si no está de acuerdo con el plan de atención médica que su proveedor tiene para usted, tiene derecho a una segunda opinión. Hable con otro proveedor dentro de la red de Molina Healthcare o podemos coordinar una visita para que hable con un proveedor fuera de la red. Este servicio se ofrece sin costo alguno. Llame al Departamento de Servicios para Miembros al (888) 560-5716 para averiguar cómo obtener una segunda opinión.

Servicios fuera de la red

Si un proveedor de Molina Healthcare no puede brindarle los servicios cubiertos y necesarios, Molina Healthcare deberá cubrir los servicios necesarios a través de un proveedor que se encuentre fuera de la red. Su costo no puede ser más de lo que sería si el proveedor fuese parte de la red de Molina Healthcare. Coordinaremos el pago con el proveedor fuera de la red. Esto se debe realizar de manera oportuna durante todo el tiempo que la red de proveedores de Molina no pueda proporcionar el servicio.

Horario de atención de los servicios

Ofrecemos servicios médicos necesarios a los miembros de nuestro contrato las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Querellas y apelaciones

¿Tiene problemas con su atención médica o nuestros servicios? Si es así, tiene derecho a presentar una querrela (queja) o una apelación.

Una querrela puede ser por alguno de los siguientes motivos:

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

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

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

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

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

- Procesos y derechos de quejas, apelaciones y audiencias justas estatales.
- Plazos de quejas, apelaciones y audiencias justas estatales.
- Quién puede presentar una querrela o apelación.

Llame al Departamento de Servicios para Miembros al (888) 560-5716 si tiene preguntas sobre quejas.

Su derecho a apelar denegaciones

¿Qué es una denegación?

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

Si denegamos su servicio o reclamo, recibirá una carta de Molina Healthcare informándole sobre esta decisión. En esta carta se le informará sobre su derecho a apelar. Puede leer sobre estos derechos en su Manual para miembros. Puede obtener información sobre cómo presentar una apelación en nuestro sitio web, www.MolinaHealthcare.com. El Departamento de Servicios para Miembros también puede ayudarlo a presentar una apelación.

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

¿Desea solicitar la revisión de una apelación? Llame al Departamento de Servicios para Miembros al (888) 560-5716 y solicite que lo ayuden a programarla.

Su derecho a una directiva anticipada

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

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

- Poder notarial para atención médica
- Testamento vital

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

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



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

Visite el sitio web de Molina Healthcare

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

- Beneficios y servicios que se incluyen y que se excluyen de la cobertura, y restricciones.
- Copagos y otros cargos de los que usted es responsable (si corresponde).
- Qué hacer si recibe una factura por un reclamo.
- Las preguntas y respuestas más frecuentes.
- Otros procedimientos farmacéuticos que incluyen medicamentos que no cubrimos, límites o cuotas de medicamentos, procedimiento para solicitar una excepción para medicamentos que no están en el formulario, y el procedimiento de sustitución genérica, intercambio terapéutico (uso de medicamentos que son diferentes, pero tienen los mismos efectos) y protocolos de terapia progresiva (ciertos medicamentos se prueban primero antes de cubrir otro medicamento para la misma afección).
- Pautas de atención médica preventiva y programa de vacunas.
- Cómo obtener cuidado y servicios hospitalarios especializados.
- Disponibilidad del médico y del proveedor.
- Procedimientos de UM, incluida la revisión previa al servicio, la revisión urgente concomitante, la revisión posterior al servicio y cómo presentar una apelación.

Puede solicitar una copia de cualquier tema publicado en la página web llamando al Departamento de Servicios para Miembros. Su Manual para miembros también es un buen recurso. Puede encontrarlo en nuestra página web.

MiMolina

MiMolina es un portal web seguro. Le permite administrar su propia salud desde su computadora. MiMolina.com es fácil de usar. Estas son algunas de las cosas que puede hacer en MiMolina:

- Hacer una evaluación de salud. Una evaluación de salud es una herramienta que puede ayudarlos a usted y a su proveedor (médico) a buscar maneras de mejorar su salud.
- Obtener autoayuda en las siguientes áreas:
 - Peso (IMC) saludable
 - Dejar de consumir tabaco
 - Promover la actividad física
 - Alimentación saludable
 - Control del estrés
 - Evitar beber alcohol
 - Identificar señales de depresión
 - Identificar señales de falta de motivación
 - Prueba de cáncer
 - Vacunas
 - Seguridad
- Obtener información de farmacia como:
 - Buscar una farmacia
- Otras cosas que puede hacer en el portal para miembros MiMolina:
 - Solicitar una tarjeta de identificación de miembro
 - Averiguar cuándo y cómo obtener referencias
 - Seleccionar o cambiar un médico
 - Obtener registros de salud en línea
 - Usar el correo electrónico seguro para obtener consejos de salud de la Línea de Consejos de Enfermería
 - Enviar preguntas por correo electrónico al Departamento de Servicios para Miembros de Molina

Para obtener más información o registrarse en MiMolina:

1. Llame al Departamento de Servicios para Miembros al (888) 560-5716
o
2. Cree una cuenta siguiendo estos sencillos pasos:

Paso 1: Visite [MyMolina.com](https://www.MyMolina.com) ([MiMolina.com](https://www.MiMolina.com) en Español)

Paso 2: Ingrese el estado donde está inscrito, su número de identificación de miembro y la fecha de nacimiento

Paso 3: Ingrese su dirección de correo electrónico

Paso 4: Cree una contraseña



Buscar información sobre los proveedores de Molina a través de nuestro sitio web (directorío de proveedores en línea)

Molina Healthcare ofrece un directorío de proveedores en línea (Provider Online Directory, POD). Para acceder al POD, visite www.MolinaHealthcare.com. Haga clic en “Encontrar un médico o farmacia”. El POD incluye el siguiente tipo de información:

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

Si no tiene acceso a Internet o necesita información adicional (por ejemplo, dónde estudió el proveedor o dónde realizó la especialidad), el Departamento de Servicios para Miembros puede ayudarlo. Pueden enviarle una copia impresa del directorío de proveedores en línea.