

# Guía sobre cómo obtener atención médica de calidad

Primavera del 2022

## Tabla de Contenidos

Su guía sobre cómo obtener atención médica de calidad .....	2	Servicios de idiomas .....	15
Sus contactos de atención médica .....	3	Servicios de salud conductual.....	15
Visite nuestro sitio web .....	10	Servicios de emergencia de salud conductual.....	15
Videos de incorporación para los miembros.....	10	Qué hacer cuando necesita atención de emergencia o después de las horas de consulta .....	16
Portal para miembros.....	10	Acerca de los beneficios farmacológicos.....	17
Directorio de Proveedores en Línea.....	11	Protección de su privacidad.....	17
Plan y Programa de Mejoramiento de Calidad de Molina Healthcare.....	11	Sus derechos y responsabilidades .....	18
Pautas para mantenerse sano(a) .....	12	Segundas opiniones.....	19
Ayuda adicional para afecciones de salud crónicas .....	12	Servicios fuera de la red.....	19
Salud de la población (Educación sobre Salud, Control de Enfermedades, Manejo de Cuidados y Manejo de Cuidados Complejos).....	13	Quejas y apelaciones .....	19
Evaluación de la Salud y herramientas de autogestión.....	14	Su derecho a apelar denegaciones .....	20
Programa de Seguridad del Paciente .....	14	Su derecho a tener una Directiva Anticipada.....	20
Cómo trabajamos con los proveedores para tomar decisiones sobre su atención médica.....	14		

## Su guía sobre cómo obtener atención médica de calidad

La versión de primavera del 2022 de la Guía sobre cómo Obtener Atención Médica de Calidad de Molina Healthcare (la Guía) lo(a) ayuda a obtener información sobre los programas y los servicios que se ofrecen. Lea sobre nuestro Programa de Mejoramiento de Calidad y los servicios que pueden ayudarlo(a) a mantenerse sano(a) y a tratar las afecciones de salud que pueda padecer.

**La Guía le proporciona información acerca de cómo realizamos lo siguiente:**

### Planes de Molina Medicare

- Lo(a) protegemos.
- Tomamos decisiones acerca de su atención médica.
- Lo(a) ayudamos en las acciones de atención médica.
- Satisfacemos sus necesidades de comunicación.

Puede imprimir la Guía y cualquier otra información que necesite desde nuestro sitio web. Para obtener la Guía en su idioma de preferencia o en formatos accesibles, llame al Departamento de Servicios para Miembros. También puede solicitar que le enviemos una copia de los materiales por correo postal.

Estado	Planes de Molina Medicare
<b>Arizona</b>	Molina Medicare Complete Care (HMO D-SNP)
<b>California</b>	Molina Medicare Complete Care (HMO D-SNP) Molina Medicare Choice Care (HMO) Molina Medicare Choice Care Select (HMO)
<b>Florida</b>	Molina Medicare Complete Care (HMO D-SNP) Molina Medicare Connect Care (HMO C-SNP) Molina Medicare Complete Care Select (HMO D-SNP) Molina Medicare Choice Care (HMO) Molina Medicare Choice Care Select (HMO)
<b>Idaho</b>	Molina Medicare Complete Care (HMO D-SNP) Molina Medicare Choice Care (HMO) Molina Medicare Complete Care Select (HMO D-SNP)
<b>Michigan</b>	Molina Medicare Complete Care (HMO D-SNP) Molina Medicare Complete Care Select (HMO D-SNP) Molina Medicare Choice Care (HMO)
<b>New Mexico</b>	Molina Medicare Choice Care (HMO) Molina Medicare Choice Care Plus (HMO) Molina Medicare Choice Care Select (HMO)
<b>Ohio</b>	Molina Medicare Complete Care (HMO D-SNP) Molina Medicare Choice Care (HMO)
<b>South Carolina</b>	Molina Medicare Complete Care (HMO D-SNP) Molina Medicare Choice Care (HMO)
<b>Texas</b>	Molina Medicare Complete Care (HMO D-SNP) Molina Medicare Comfort Care (HMO I-SNP) Molina Medicare Choice Care (HMO) Molina Medicare Choice Care Select (HMO)

Estado	Planes de Molina Medicare
Utah	Molina Medicare Complete Care (HMO D-SNP) Molina Medicare Choice Care (HMO) Molina Medicare Complete Care Select (HMO D-SNP)
Virginia	Molina Medicare Complete Care (HMO D-SNP)
Washington	Molina Medicare Complete Care (HMO D-SNP) Molina Medicare Complete Care Select (HMO D-SNP) Molina Medicare Choice Care (HMO)
Wisconsin	Molina Medicare Complete Care (HMO D-SNP) Molina Medicare Choice Care (HMO)

## Sus contactos de atención médica

Departamento/ Programa	Servicios	Número de Teléfono
<b>Departamento de Servicios para Miembros, incluida la salud conductual</b>	<p><b>El Departamento de Servicios para Miembros de Molina le puede ayudar con los siguientes aspectos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Responder a preguntas acerca de su plan de salud y sus servicios.</li> <li>• Ayudarlo(a) a elegir o cambiar de proveedor de cuidados primarios (Primary Care Provider, PCP).</li> <li>• Indicarle dónde obtener atención.</li> <li>• Ofrecer servicios de intérprete si no habla inglés.</li> <li>• Proporcionar información en otros idiomas y formatos.</li> </ul>	<p><b>Departamento de Servicios para Miembros</b></p> <p><b>Número de Teléfono Gratuito de Molina Medicare Complete Care</b></p> <p>Arizona: (800) 424-4509</p> <p>California: (800) 665-0898</p> <p>Florida: (866) 553-9494</p> <p>Idaho: (844) 239-4913</p> <p>Michigan: (800) 665-3072</p> <p>Ohio: (866) 472-4584</p> <p>South Carolina: (844) 526-3195</p> <p>Texas: (866) 440-0012</p> <p>Utah: (888) 665-1328</p> <p>Virginia: (800) 424-4495</p> <p>Washington: (800) 665-1029</p> <p>Wisconsin: (855) 315-5663</p> <p>TTY: 711</p>

**Departamento/  
Programa**

**Servicios**

**Número de Teléfono**

**Departamento de Servicios para Miembros, incluida la salud conductual (Cont.)**

**Número de Teléfono Gratuito de Molina Medicare Choice Care**

Idaho:  
(844) 560-9811  
New Mexico:  
(866) 440-0127  
South Carolina:  
(844) 526-3195  
Utah:  
(877) 644-0344  
TTY: 711

**Línea de Consejos de Enfermería disponible las 24 horas**

Hable con un miembro del personal de enfermería cada vez que tenga preguntas sobre su salud. Disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

**Línea de Consejos de Enfermería disponible las 24 horas**

**Número de Teléfono Gratuito de Molina Medicare Complete Care**

Arizona  
Inglés y español  
(800) 424-5891, TTY: 711

**Número de Teléfono Gratuito de Molina Medicare Complete Care**

California, Florida, Michigan, Ohio, Texas, Utah, Washington y Wisconsin:  
Inglés y español  
(888) 275-8750, TTY: 711

**Número de Teléfono Gratuito de Molina Medicare Complete Care**

Idaho:  
Inglés y español  
(844) 526-3188; TTY: 711  
South Carolina:  
Inglés (844) 800-5155  
Español (866) 648-3537  
TTY: 711

**Número de Teléfono Gratuito de Molina Medicare Complete Care**

Virginia  
Inglés y español  
(800) 424-5891

**Número de Teléfono Gratuito de Molina Medicare Choice Care**

Idaho:  
Inglés y español  
(844) 526-3188; TTY: 711  
New Mexico:  
Inglés y español  
(888) 275-8750, TTY: 711  
Utah:  
Inglés y español  
(866) 472-0601, TTY: 711

Departamento/ Programa	Servicios	Número de Teléfono
---------------------------	-----------	--------------------

**Atención virtual  
mediante  
telemedicina**

Consulte a un doctor autorizado por el Consejo Médico por teléfono o videollamada por medio de la atención virtual mediante telemedicina sin salir de casa.

**Teladoc**

800 TELADOC

Número de Teléfono Gratuito:  
(800) 835-2362, TTY: 711

[member.teladoc.com/Molina](http://member.teladoc.com/Molina)

Solo para South Carolina:

Si desea solicitar los servicios de telemedicina, llame al Departamento de Servicios para Miembros al (844) 526-3195 TTY: 711

**Administración  
de la salud\***

¿Padece una afección crónica? Ofrecemos programas para ayudarlo(a) a tratar las siguientes afecciones:

- Asma.
- Depresión.
- Diabetes.
- Enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC).
- Insuficiencia cardíaca.
- Presión arterial alta.
- Peso (asesoramiento nutricional).
- Dejar de fumar.
- Trastorno por consumo de sustancias.

Si desea obtener información sobre inscribirse en estos programas y cómo utilizarlos, llame a Administración de la Salud.

**Administración de la Salud**

Número de teléfono gratuito:  
(866) 891-2320  
TTY: 711

De lunes a viernes,  
De 6:00 a. m. a 6:00 p. m., Hora del Pacífico

Michigan y South Carolina  
de 9:00 a. m. a 9:00 p. m., hora del este

**Educación sobre  
salud\***

Obtenga más información sobre cómo vivir bien y mantenerse sano(a). Obtenga información sobre programas para ayudarlo(a) a dejar de fumar y a controlar su peso. Lo(a) ayudaremos a aprender a utilizar estos programas.

**Educación sobre Salud**

Número de teléfono gratuito:  
(866) 472-9483  
TTY: 711

De lunes a viernes,  
De 6:00 a. m. a 6:00 p. m., Hora del Pacífico

Michigan y South Carolina  
de 9:00 a. m. a 9:00 p. m., hora del este

Departamento/ Programa	Servicios	Número de Teléfono
<p><b>Manejo de Cuidados*</b></p>	<p>Los Administradores de Cuidados evalúan sus problemas de salud y revisan los beneficios y recursos. Este programa puede ayudarlo(a) a vivir de manera más saludable. El Departamento de Servicios para Miembros lo(a) ayudará a entender cómo utilizar estos programas.</p>	<p><b>Departamento de Servicios para Miembros</b></p> <p><b>Número de Teléfono Gratuito de Molina Medicare Complete Care</b></p> <p>Arizona: (800) 424-4509</p> <p>California: (800) 665-0898</p> <p>Florida: (866) 553-9494</p> <p>Idaho: (844) 239-4913</p> <p>Michigan: (800) 665-3072</p> <p>Ohio: (866) 472-4584</p> <p>South Carolina: (844) 526-3195</p> <p>Texas: (866) 440-0012</p> <p>Utah: (888) 665-1328</p> <p>Virginia: (800) 424-4495</p> <p>Washington: (800) 665-1029</p> <p>Wisconsin: (855) 315-5663 TTY: 711</p> <p><b>Número de Teléfono Gratuito de Molina Medicare Choice Care</b></p> <p>Idaho: (844) 560-9811</p> <p>New Mexico: (866) 440-0127</p> <p>South Carolina: (844) 526-3195</p> <p>Utah: (877) 644-0344 TTY: 711</p>

**Manejo de  
cuidados  
complejos\***

Si padece afecciones crónicas, le ofrecemos apoyo para ayudarlo(a) a simplificar los servicios que necesita. Si desea aprender cómo utilizar estos programas, llame al Departamento de Servicios para Miembros.

**Departamento de Servicios para Miembros**

**Número de Teléfono Gratuito de Molina Medicare Complete Care**

Arizona:  
(800) 424-4509  
California:  
(800) 665-0898  
Florida:  
(866) 553-9494  
Idaho:  
(844) 239-4913  
Michigan:  
(800) 665-3072  
Ohio:  
(866) 472-4584  
South Carolina:  
(844) 526-3195  
Texas:  
(866) 440-0012  
Utah:  
(888) 665-1328  
Virginia:  
(800) 424-4495  
Washington:  
(800) 665-1029  
Wisconsin:  
(855) 315-5663 TTY: 711

**Número de Teléfono Gratuito de Molina Medicare Choice Care**

Idaho:  
(844) 560-9811  
New Mexico:  
(866) 440-0127  
South Carolina:  
(844) 526-3195  
Utah:  
(877) 644-0344 TTY: 711

Departamento/ Programa	Servicios	Número de Teléfono
<p><b>Programa de Transición de Cuidado*</b></p>	<p>Cuando recibe el alta de un hospital o una residencia para ancianos, los consejeros lo(a) ayudan a hacer la transición. Ellos lo(a) ayudan a recibir el cuidado que necesita en el hogar. Llame al Departamento de Servicios para Miembros si desea obtener más información.</p>	<p><b>Departamento de Servicios para Miembros</b></p> <p><b>Número de Teléfono Gratuito de Molina Medicare Complete Care</b></p> <p>Arizona: (800) 424-4509</p> <p>California: (800) 665-0898</p> <p>Florida: (866) 553-9494</p> <p>Idaho: (844) 239-4913</p> <p>Michigan: (800) 665-3072</p> <p>Ohio: (866) 472-4584</p> <p>South Carolina: (844) 526-3195</p> <p>Texas: (866) 440-0012</p> <p>Utah: (888) 665-1328</p> <p>Virginia: (800) 424-4495</p> <p>Washington: (800) 665-1029</p> <p>Wisconsin: (855) 315-5663</p> <p>TTY: 711</p> <p><b>Número de Teléfono Gratuito de Molina Medicare Choice Care</b></p> <p>Idaho: (844) 560-9811</p> <p>New Mexico: (866) 440-0127</p> <p>South Carolina: (844) 526-3195</p> <p>Utah: (877) 644-0344</p> <p>TTY: 711</p>

Departamento/ Programa	Servicios	Número de Teléfono
<b>Departamento de Salud y Servicios Humanos (Health and Human Services, HHS) de EE. UU. Oficina de Derechos Civiles (Office for Civil Rights, OCR)</b>	<p>La OCR lo(a) protege de la discriminación en la atención médica y los servicios sociales. También protege la privacidad de su información médica personal.</p>	<p><b>Oficina de Derechos Civiles (OCR)</b>            Número de teléfono gratuito:            (800) 368-1019            Número de teléfono gratuito para TDD:            (800) 537-7697  <a href="https://hhs.gov/ocr/index.html">hhs.gov/ocr/index.html</a></p>
<b>Medicare</b>	<p>Es un seguro médico que el Gobierno federal ofrece a la mayoría de las personas que tienen 65 años o más. Medicare lo(a) ayuda a pagar por la atención, pero no cubre todos los gastos médicos.</p>	<p><b>Medicare</b>            (800) MEDICARE            Número de teléfono gratuito:            (800) 633-4227            TTY: (877) 486-2048  <a href="https://www.Medicare.gov">Medicare.gov</a></p>

\* Puede dejar de participar en estos programas en cualquier momento. Si desea obtener más detalles sobre estos programas, comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros.

## Visite nuestro sitio web

Visite [MolinaHealthcare.com](http://MolinaHealthcare.com) y seleccione su estado. En el sitio web, encontrará la siguiente información:

- Beneficios y servicios.
- Copagos y otros cargos (si corresponde).
- Qué hacer si recibe una factura por un reclamo.
- Las preguntas más frecuentes (Frequently Asked Questions, FAQ) y sus respuestas.
- Detalles de farmacia como los que se indican a continuación:
  - Medicamentos que no cubrimos.
  - Límites o cuotas de medicamentos.
  - Cómo solicitar una excepción para los medicamentos que no se encuentran en el formulario.
  - Sustitución por medicamentos genéricos.
  - Intercambio terapéutico (diferentes medicamentos que tienen los mismos efectos).
  - Terapia progresiva (se cubre un medicamento antes de que cubramos otro).
- Pautas de atención médica preventiva y calendarios de vacunación.
- Cómo obtener cuidado especializado y servicios hospitalarios.
- Proveedores disponibles.

Para recibir copias impresas de cualquier contenido publicado en [MolinaHealthcare.com](http://MolinaHealthcare.com), llame al Departamento de Servicios para Miembros. También puede consultar su Manual del Miembro en el sitio web.

## Videos de incorporación para los miembros

Tenemos videos para miembros que lo(a) ayudan a comprender Medicare y lo que debe hacer como miembro nuevo. Puede encontrarlos en el canal de YouTube de Molina o acceder directamente a los siguientes sitios web:

- [MolinaMedicareTerms.com](http://MolinaMedicareTerms.com) explica los términos básicos de Medicare y del seguro

- [MolinaMedicareParts.com](http://MolinaMedicareParts.com) explica las Partes A, B, C y D con mayor detalle.
- [MolinaMedicareStart.com](http://MolinaMedicareStart.com) explica lo que ocurre una vez que se inscribe.
- [MolinaMedicareGo.com](http://MolinaMedicareGo.com) explica a los miembros de Medicare Advantage cómo comenzar a utilizar sus beneficios.
- [MolinaDualGo.com](http://MolinaDualGo.com) explica a los miembros de un Plan de Necesidades Especiales para Doble Elegibilidad (Dual-Eligible Special Needs Plan, DSNP) con un Plan de Medicamentos Recetados de Medicare Advantage (Medicare Advantage Prescription Drug, MAPD) y Medicaid cómo comenzar a utilizar sus beneficios.

## Portal para miembros

**Mi Molina** es su portal seguro para miembros. Le permite administrar su salud desde su computadora o teléfono. El portal para miembros es fácil de utilizar. A continuación, se mencionan algunas de las actividades que puede hacer en él:

- Completar su Evaluación de la Salud si no realizó una este año.
- Encontrar una farmacia local.
- Encontrar materiales educativos sobre la salud en nuestro sitio web que lo(a) ayuden con lo siguiente:
  - Control de enfermedades.
  - Mantenerse saludable.
  - Dejar de consumir tabaco.
- Solicitar o imprimir su tarjeta de identificación del miembro.
- Seleccionar o cambiar de doctores.
- Consultar su registro médico personal.
- Obtener consejos de salud de nuestra Línea de Consejos de Enfermería disponible las 24 horas, operativa los 7 días de la semana, por correo electrónico seguro.
- Enviar un correo electrónico al Departamento de Servicios para Miembros.

Si desea obtener más información o ayuda para inscribirse en nuestro portal para miembros, llame al Departamento de Servicios para Miembros. También puede crear una cuenta, solo debe seguir los pasos a continuación:

Paso 1: Diríjase a [MyMolina.com](http://MyMolina.com).

Paso 2: Ingrese su número de ID del Miembro, fecha de nacimiento y código postal.

Paso 3: Ingrese su dirección de correo electrónico.

Paso 4: Cree una contraseña.

Para crear una cuenta desde su teléfono:

Paso 1: Busque la aplicación móvil My Molina Mobile en la App Store o en Google Play Store.

Paso 2: Descargue la aplicación móvil My Molina Mobile en su teléfono.

Paso 3: Abra la aplicación y elija su plan de salud.

Paso 4: Ingrese su dirección de correo electrónico.

Paso 5: Cree una contraseña.

Le recomendamos que primero configure su cuenta en su computadora.

## Directorio de Proveedores en Línea

Para buscar un proveedor en línea, visite [MolinaHealthcare.com](http://MolinaHealthcare.com) y seleccione su estado. Haga clic en **Find a Doctor or Pharmacy** (Buscar un Doctor o una Farmacia). En el Directorio de Proveedores, se incluye la siguiente información:

- Nombres, direcciones y números de teléfono de los proveedores de la red.
- El estado de certificación del Consejo Médico de un proveedor.
  - También puede visitar [abms.org](http://abms.org) para saber si un proveedor está autorizado por el Consejo Médico.
- Horas de consulta de todos los consultorios.
- Proveedores que aceptan nuevos pacientes.
- Idiomas que habla el proveedor o el personal.
- Nombre, ubicación y estado de acreditación del hospital.

Si no puede acceder a Internet o necesita más información (como la escuela de medicina a la que asistió o el lugar donde cursó su residencia el proveedor), le podemos enviar una copia impresa. Llame al Departamento de Servicios para Miembros para solicitar ayuda.

## Plan y Programa de Mejoramiento de Calidad de Molina Healthcare

Estamos comprometidos a asegurarnos de que usted reciba la mejor atención posible. Por este motivo, cada año ponemos en marcha un plan para seguir mejorando los siguientes aspectos:

- Nuestros servicios.
- La calidad de la atención médica que usted recibe.
- La forma en que nos comunicamos con usted.

### Nuestras metas son las que se mencionan a continuación:

- Proporcionarle servicios que beneficien su salud.
- Trabajar con los proveedores para que reciba la atención que necesita.
- Abordar sus necesidades idiomáticas y culturales.
- Reducir los obstáculos que impidan que obtenga atención médica, como problemas con el transporte o el idioma.

También queremos saber su opinión sobre la calidad de nuestros servicios. Revisamos el último año de servicios para comprobar nuestro progreso. Quizás le enviemos una encuesta para miembros con el fin de conocer su opinión.

También podemos enviar encuestas para averiguar cuántos miembros reciben los servicios necesarios. Estas encuestas nos indican qué tipo de atención se necesita. Una de estas encuestas se conoce como CAHPS® (Evaluación del Consumidor sobre los Proveedores y Sistemas de Atención Médica [Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems]).

### Esta encuesta contiene preguntas sobre cómo califica los siguientes aspectos:

- Su atención médica.
- Su proveedor de cuidados primarios (PCP).
- Su plan de salud.

- Especialistas que lo(a) han atendido.
- Exámenes de bienestar.
- La facilidad con la que recibe atención.
- La facilidad con la que recibe atención de forma rápida.

## **HEDIS® (Conjunto de Datos e Información para la Eficacia de Atención Médica [Healthcare Effectiveness Data and Information Set])**

También determinamos cuántos de nuestros miembros se someten a pruebas y exámenes clave. Observamos los siguientes factores:

- Exámenes anuales.
- Cuidado de la diabetes.
- Mamografías (radiografías de las mamas).
- Administración de medicamentos.
- Pruebas de Papanicoláu.
- Cuidado prenatal.
- Atención de posparto.
- Vacunas (gripe).

Nos preocupamos por su salud. Queremos ayudarlos a usted y a su familia a cuidarse mejor. Para esto, hacemos lo siguiente:

- Le recordamos que debe someterse a exámenes de bienestar y vacunarse.
- Le brindamos información sobre afecciones de salud crónicas.
- Nos aseguramos de que reciba atención prenatal y de posparto si está embarazada.
- Le recordamos que debe realizarse pruebas de Papanicoláu y mamografías, si las necesita.
- Abordamos cualquier queja que tenga.
- Lo(a) ayudamos a encontrar y utilizar la información publicada en nuestro sitio web.
- Le informamos sobre los servicios especiales que ofrecemos.

Para obtener más información, llame al Departamento de Servicios para Miembros. Puede solicitar una copia impresa de nuestro plan de Mejoramiento de Calidad y los resultados.

## **Pautas para mantenerse sano(a)**

Le brindamos información sobre los servicios médicos preventivos y cuándo obtenerlos. Esta información no sustituye las recomendaciones de su doctor.

### **Para aprovechar al máximo estas pautas, siga los pasos a continuación:**

- Tómese su tiempo para leerlas.
- Anote las preguntas que tenga y llévelas a su siguiente chequeo médico.
- Informe a su proveedor acerca de cualquier problema de salud que presente.
- Asista a sus citas.
- Si falta a una cita, vuelva a programarla inmediatamente.

Le informamos sobre los análisis y los exámenes clave para problemas como la diabetes, la EPOC y la depresión. Visite [MolinaHealthcare.com](http://MolinaHealthcare.com) para obtener más detalles. Para obtener más información, llame al Departamento de Servicios para Miembros.

## **Ayuda adicional para afecciones de salud crónicas**

El cuidado de las enfermedades puede ser difícil de enfrentar. Para asegurarse de que reciba la atención adecuada, nuestro programa de Manejo de Cuidados lo(a) ayudará con los siguientes aspectos:

- Recibir los servicios.
- Coordinar las pruebas y las consultas con el proveedor.
- Obtener transporte a citas médicas.
- Eliminar las diferencias en la atención o el servicio.
- Obtener apoyo para personas con necesidades especiales o sus cuidadores.
- Cambiarse de un entorno a otro, por ejemplo, tras recibir el alta hospitalaria.
- Obtener servicios de atención a largo plazo.
- Conectarse con el apoyo de la comunidad.
- Encontrar servicios comunitarios como comida a domicilio "Meals on Wheels" o fisioterapia.

Las siguientes personas o entidades pueden derivarlo(a) a la Administración de Cuidados:

- Un proveedor.
- El Departamento de Servicios para Miembros, la Línea de Educación sobre Salud o nuestra Línea de Consejos de Enfermería disponible las 24 horas.
- Un familiar o cuidador.
- Usted mismo(a).

Estos programas se ofrecen sin costo. Puede dejar de participar en cualquier programa en cualquier momento. Llame al departamento de Servicios para Miembros a fin de obtener más detalles.

## Salud de la población (Educación sobre Salud, Control de Enfermedades, Manejo de Cuidados y Manejo de Cuidados Complejos)

Ofrecemos muchos programas para ayudarlo(a) a llevar una vida más saludable.

### Administración de la salud

Ofrecemos programas para ayudarlo(a) a tratar las siguientes afecciones:

- Asma.
- Enfermedad cardiovascular (Cardiovascular Disease, CVD).
- Enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC).
- Depresión.
- Diabetes.
- Insuficiencia cardíaca.
- Asesoramiento nutricional.
- Dejar de fumar.
- Trastorno por consumo de sustancias.

Para obtener más información, inscribirse o cancelar la inscripción en cualquiera de estos programas, llame al equipo de Administración de Salud al (866) 891-2320 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 6:00 a. m.

a 6:00 p. m., hora del Pacífico (en Michigan y South Carolina, de 9:00 a. m. a 9:00 p. m., hora del este).

### Care Connections.

Nuestro equipo de Care Connections le ofrece servicios médicos preventivos. Uno de nuestros enfermeros especializados acudirá de forma presencial o hablará con usted a través de una videollamada.

Durante su consulta, obtendrá lo siguiente:

- Una evaluación completa de salud y bienestar.
- Una revisión completa de sus medicamentos actuales y antecedentes médicos.
- Sugerencias de atención, exámenes preventivos y recursos según sus necesidades.
- Ayuda para encontrar un proveedor de cuidados primarios (PCP), programar su primera consulta y obtener transporte.
- Una persona que pueda ayudarlo(a) a conectarse con los recursos disponibles para usted.
- Una consulta a domicilio si tiene diabetes. Esto incluye una prueba del nivel de A1c, un examen de retina y una prueba de nefrología.

### Educación para los miembros

Publicamos información educativa para miembros en [MolinaHealthcare.com](https://www.molinahealthcare.com). La información es fácil de leer y, en ella, se ofrecen consejos para llevar una vida saludable.

### Educación sobre salud

Podemos enseñarle sobre los siguientes aspectos:

- Alimentación saludable.
- Prevención de enfermedades.
- Cuidado del estrés.
- Mantenerse activo(a).
- Colesterol.
- Asma.
- Diabetes.

Para obtener estos materiales, puede consultar a su doctor. También puede visitar el sitio web [MolinaHealthcare.com/StayingHealthy](http://MolinaHealthcare.com/StayingHealthy).

## Evaluación de la Salud y herramientas de autogestión

Si desea obtener ayuda para implementar cambios saludables, utilice la Evaluación de la Salud que se encuentra en el portal para miembros **Mi Molina**. Solo tiene que responder a preguntas sobre su salud, conductas y pruebas recomendadas. Recibirá un informe sobre la Evaluación de la Salud una vez que complete el uso de esta herramienta. Solo debe completarla una vez cada 12 meses, a menos que se lo soliciten. Puede utilizar el portal para miembros o hablar con nosotros en persona o por teléfono.

También encontrará herramientas de autogestión que ofrecen asesoramiento para los siguientes aspectos:

- Control del peso.
  - Depresión.
  - Bienestar financiero.
  - Otros factores que afectan su salud.
- Estas herramientas lo(a) ayudan a verificar el progreso, identificar barreras y medir el progreso hacia los objetivos. Para obtener más información, visite [MyMolina.com](http://MyMolina.com).

¡Estamos aquí para servirle! Si tiene preguntas acerca de su Evaluación de la Salud o si desea recibir ayuda con la encuesta, llame a Manejo de Cuidados de Molina al (866) 472-4582 (TTY: 711).

## Programa de Seguridad del Paciente

Nuestro Programa de Seguridad del Paciente lo(a) ayuda a mantenerse seguro(a) cuando recibe servicios. Lo(a) protegemos de la siguiente manera:

### Lo(a) protegemos de la siguiente manera:

- Informamos a los proveedores y hospitales sobre asuntos de seguridad y dónde obtener ayuda.

- Realizamos un seguimiento de las quejas de los miembros sobre asuntos de seguridad en consultorios de proveedores y hospitales.
- Revisamos los informes de grupos que controlan la seguridad hospitalaria.
- Lo(a) ayudamos a trasladarse de un lugar a otro, por ejemplo, del hospital al hogar.
- Le enseñamos las preguntas que debe hacer durante las consultas con un proveedor.

### Entre los grupos que controlan la seguridad, se encuentran los siguientes:

- **Leapfrog Group Quality Index Ratings.**
- **The Joint Commission National Patient Safety Goal Ratings.**

### Puede visitar estos sitios web para lo siguiente:

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

Para obtener más información, llame al Departamento de Servicios para Miembros o visite [MolinaHealthcare.com](http://MolinaHealthcare.com) y seleccione su estado.

## Cómo trabajamos con los proveedores para tomar decisiones sobre su atención médica

Algunos servicios se deben aprobar con anterioridad antes de que los cubramos. Trabajamos con su proveedor para averiguar qué servicios necesita. Tomamos decisiones con respecto a su atención en función de las necesidades médicas y los beneficios.

- No recompensamos a los proveedores ni a otros profesionales por denegar servicios.
- No pagamos dinero adicional a los proveedores ni al personal de Molina por tomar decisiones que den lugar a la prestación de menos servicios de atención para usted.

Si tiene alguna pregunta sobre nuestro proceso o las decisiones, llame al Departamento de Servicios para Miembros. Podemos aceptar llamadas de cobro revertido. Si necesita ayuda en su idioma, dispone de personal o intérpretes bilingües sin costo. También ofrecemos servicios de TTY si padece problemas de la audición o del habla. Deje un mensaje que incluya su número de teléfono si llama después del horario de atención o durante el fin de semana. Le devolveremos la llamada en el plazo de un día laborable. Si lo(a) llaman del Departamento de Servicios para Miembros, la persona que realice la llamada se identificará con su nombre, su cargo y el nombre de Molina Healthcare.

## Novedades

Buscamos formas de ofrecer nuevos tipos de atención y servicios, así como nuevos medios para proveerlos. Revisamos los nuevos servicios en relación con la seguridad y los beneficios adicionales. Cada año, consideramos la implementación de actualizaciones en los siguientes aspectos:

- Equipo.
- Servicios médicos.
- Servicios de salud conductual.
- Medicamentos.

## Servicios de idiomas

Proporcionaremos información verbal o por escrito en su idioma, sin costo. Ofrecemos servicios de intérpretes que lo(a) ayudarán a hablar con su proveedor o con nosotros. Hacemos esto para la mayoría de los idiomas. Esto incluye el lenguaje de señas. Si necesita un intérprete o materiales escritos en un idioma que no sea inglés, comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros.

## Servicios de salud conductual.

Podemos ayudarle(a) a obtener la atención de salud conductual que necesita. Debe acudir a un proveedor de la red a menos que tenga una emergencia. Cubrimos los servicios de pacientes hospitalizados y ambulatorios y las consultas con

proveedores. No necesita una derivación para consultar a un proveedor. Puede elegir o cambiar su proveedor en cualquier momento. Puede obtener ayuda para recibir los servicios que necesita. También puede recibir una lista de los servicios cubiertos.

Podemos ayudarle(a) si presenta lo siguiente:

- Tristeza que no desaparece.
- Sentimientos de desesperanza o impotencia.
- Sentimiento de culpa.
- Se siente inútil.
- Problemas para dormir.
- Tiene falta de apetito o pérdida de peso
- Pérdida de interés.

Si necesita servicios de salud mental o para tratar el abuso de sustancias, puede hacer lo siguiente:

- Llame al Departamento de Servicios para Miembros al
- Llame a nuestra Línea de Consejos de Enfermería disponible las 24 horas.
- Acuda a un proveedor o centro que brinde servicios de salud mental o para el abuso de sustancias.

Consulte nuestro Directorio de Proveedores en [MolinaHealthcare.com](https://www.molinahealthcare.com).

Visite nuestro portal para miembros en [MyMolina.com](https://www.mymolina.com).

- Solicite al Departamento de Servicios para Miembros los nombres y números de teléfono de los centros más cercanos a usted.

## Servicios de emergencia de salud conductual

Una emergencia de salud conductual es una situación de salud mental que puede causar un daño extremo al cuerpo o incluso la muerte. Algunos ejemplos son los siguientes:

- Pensamientos suicidas o intentos de suicidio.
- Causar un peligro para usted u otras personas.

- Se lastimó y no puede realizar acciones de la vida diaria.
- Se lastimó y es probable que esto cause la muerte o un daño grave a su cuerpo.

**Si tiene una emergencia, diríjase a la sala de emergencias más cercana. Puede acudir a cualquier otro centro de emergencias al instante. También puede LLAMAR al 911.**

Si acude a la sala de emergencias, informe a su proveedor de inmediato. Si tiene una emergencia y no puede acudir a un proveedor de la red, realice lo siguiente:

- Acuda al hospital o al centro médico más cercano.
- Llame al número que se encuentra en su tarjeta de identificación.
- Llame a su proveedor y realice un seguimiento en un plazo de 24 a 48 horas.

Si tiene una emergencia fuera del área de servicio, lo(a) transferiremos a un proveedor de la red. Haremos esto cuando se encuentre bien.

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

Es posible que necesite atención médica cuando el consultorio de su PCP esté cerrado. Después de las horas de consulta, llame a la Línea de Consejos de Enfermería disponible las 24 horas a los siguientes números:

- Molina Medicare Complete Care: Arizona
  - Atención en Inglés y Español, Número de Teléfono Gratuito: (800) 424-5891 (TTY: 711).
- Molina Medicare Complete Care: California, Florida, Michigan, Ohio, Texas, Utah, Washington y Wisconsin
  - Atención en Inglés y Español, Número de Teléfono Gratuito: (888) 275-8750 (TTY: 711).
- Molina Medicare Complete Care y Choice Care: Idaho
  - Atención en Inglés y Español, Número de Teléfono Gratuito: (844) 526-3188 (TTY: 711).
- Molina Medicare Complete Care y Choice Care: South Carolina
  - Número de Teléfono Gratuito para Obtener Atención en Inglés:

- (844) 800-5155 (TTY: 711).
- Número de Teléfono Gratuito para Obtener Atención en Español: (866) 648-3537 (TTY: 711).

- Molina Medicare Choice Care: New Mexico
  - Atención en Inglés y Español, Número de Teléfono Gratuito: (888) 275-8750 (TTY: 711).
- Molina Medicare Choice Care: Utah
  - Atención en Inglés y Español, Número de Teléfono Gratuito: (866) 472-0601 (TTY: 711).
- Molina Medicare Complete Care: Virginia
  - Atención en Inglés y Español, Número de Teléfono Gratuito: (800) 424-5891 (TTY: 711).

**El personal de enfermería altamente capacitado está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, para realizar las siguientes actividades:**

- Responder a sus preguntas médicas.
- Ayudarlo(a) a decidir si necesita atención de inmediato.
- Programar una cita por usted.

## Atención de emergencia

### ¿Qué es una emergencia?

Es un problema repentino o grave que necesita atención inmediata; de lo contrario, pondría en peligro su vida o su salud.

### Nosotros cubrimos la atención de emergencia.

Los servicios de atención de emergencia no están cubiertos fuera de Estados Unidos (a excepción de los casos que requieran hospitalización en Canadá o México).

### Si necesita atención de emergencia, llame al 911 o diríjase al hospital más cercano.

No necesita autorización previa. Si desea obtener cuidados de urgencia, llame a la Línea de Consejos de Enfermería, disponible las 24 horas del día, a los siguientes números:

- Molina Medicare Complete Care: Arizona
  - Atención en Inglés y Español, Número de Teléfono Gratuito: (800) 424-5891 (TTY: 711).

- Molina Medicare Complete Care: California, Florida, Michigan, Ohio, Texas, Utah, Washington y Wisconsin
  - Atención en Inglés y Español, Número de Teléfono Gratuito: (888) 275-8750 (TTY: 711).
- Molina Medicare Complete Care y Choice Care: Idaho
  - Atención en Inglés y Español, Número de Teléfono Gratuito: (844) 526-3188 (TTY: 711).
- Molina Medicare Complete Care y Choice Care: South Carolina
  - Número de Teléfono Gratuito para Obtener Atención en Inglés: (844) 800-5155 (TTY: 711).
  - Número de Teléfono Gratuito para Obtener Atención en Español: (866) 648-3537 (TTY: 711).
- Molina Medicare Choice Care: New Mexico
  - Atención en Inglés y Español, Número de Teléfono Gratuito: (888) 275-8750 (TTY: 711).
- Molina Medicare Choice Care: Utah
  - Atención en Inglés y Español, Número de Teléfono Gratuito: (866) 472-0601 (TTY: 711).
- Molina Medicare Complete Care: Virginia
  - Atención en Inglés y Español, Número de Teléfono Gratuito: (800) 424-5891 (TTY: 711).

## Acerca de los beneficios farmacológicos

Para obtener información acerca de los medicamentos que necesita, hable con su proveedor. Si desea obtener información sobre sus beneficios farmacológicos, visite [MolinaHealthcare.com](https://MolinaHealthcare.com) y seleccione su estado. En nuestro sitio web, puede encontrar la siguiente información:

- Nuestro formulario: una lista de los medicamentos genéricos y de marca registrada que cubrimos.
- Los límites de los medicamentos cubiertos, como la cantidad de renovaciones o dosis que puede recibir.
- Cómo su proveedor puede solicitar la aprobación de ciertos medicamentos o la cantidad que usted necesita.

- Información necesaria de su proveedor para obtener la aprobación de algunos de sus medicamentos.
- El proceso que utilizará su proveedor para la sustitución por un medicamento genérico, el intercambio terapéutico y la terapia progresiva.
- Actualizaciones de nuestro formulario.
- Cualquier copago por medicamentos que no estén en el formulario.
- Cómo su proveedor puede solicitarnos que cubramos un medicamento que no está en el formulario.

Para obtener más información, llame al Departamento de Servicios para Miembros.

## Protección de su privacidad

Usted tiene derechos cuando se trata de proteger su información médica. No compartiremos información médica si no está permitido por la ley. Respetamos y protegemos su privacidad. Es posible que utilicemos y compartamos datos para proporcionarle beneficios. Su privacidad es importante para nosotros.

## Su información médica protegida (PHI)

PHI es la sigla en inglés de "Protected Health Information", que significa "información médica protegida". Esto incluye los siguientes datos:

- Nombre
- Número de ID del miembro.
- Raza.
- Grupo étnico.
- Necesidades idiomáticas.
- Otra información que lo(a) identifique.

## Podemos utilizar su PHI con los siguientes fines:

- Trabajar con médicos para proporcionarle tratamiento.
- Pagar la atención médica que recibe.
- Revisar la calidad de la atención médica que recibe.
- Informarle sobre sus opciones de atención médica.

- Administrar nuestro plan de salud.
- Utilizar o compartir la PHI con otros fines, de conformidad con lo permitido por la ley.

Debemos obtener su autorización por escrito para utilizar o compartir su PHI por cualquier motivo no especificado anteriormente.

## Sus derechos de privacidad

### Usted tiene derecho a realizar las siguientes actividades:

- Revisar su PHI.
- Obtener una copia de su PHI.
- Realizar cambios en su PHI.
- Solicitar que no utilicemos ni compartamos su PHI en ciertas formas.
- Obtener una lista de las personas o los lugares a los que les hemos proporcionado su PHI.

### ¿Cómo resguarda Molina su información médica protegida?

Su PHI puede estar en forma escrita, oral o digital. Protegemos su PHI de las siguientes maneras:

- Contamos con políticas y procedimientos que lo(a) protegen.
- Limitamos la cantidad de miembros de nuestro personal que pueden consultar la PHI.
- Brindamos entrenamiento a nuestro personal sobre cómo proteger y asegurar la PHI (comunicaciones escritas y verbales).
- Solicitamos un acuerdo por escrito para seguir las normativas y los procedimientos.
- Utilizamos cortafuegos y contraseñas para la protección digital de la PHI.

### Por ley, debemos realizar lo siguiente:

- Mantener privada su PHI.
- Informarle si existe alguna infracción de su PHI no protegida.
- No utilizar ni divulgar su información genética con fines de contratación de seguros.

- No utilizar sus datos de raza, grupo étnico o idioma para la suscripción o denegación de su cobertura.
- Cumplir nuestra Notificación de las Normas de Privacidad (Notice of Privacy Practices, NPP).

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

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

La información mencionada anteriormente es solo un resumen. Si desea obtener más información sobre cómo utilizamos y compartimos su PHI, consulte nuestra Notificación de las Normas de Privacidad correspondiente a su estado en [MolinaHealthcare.com](https://www.molinahealthcare.com). También puede llamar al Departamento de Servicios para Miembros para solicitar una copia.

## Sus derechos y responsabilidades

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

Usted tiene derecho a realizar las siguientes actividades:

- Obtener información sobre Molina, nuestros servicios y proveedores, además de sus derechos y responsabilidades.
- Tener privacidad y recibir un trato respetuoso y digno.
- Ayudar a tomar decisiones con su proveedor sobre su atención médica. Usted puede rechazar un tratamiento.
- Solicitar una copia de su historia clínica.
- Solicitar la modificación o corrección de su historia clínica.
- Analizar sus opciones de tratamiento con su doctor de una manera comprensible para usted. La cobertura por costo o beneficio no resulta importante.
- Presentar quejas o enviar apelaciones sobre Molina o la atención que recibió.

- Ejercer sus derechos como miembro sin temor a recibir represalias.
- Recibir información sobre sus derechos y responsabilidades cada año.
- Sugerir cambios en nuestra política de derechos y responsabilidades.

### **Usted, además, tiene las siguientes responsabilidades:**

- Proporcionar toda la información que Molina y sus proveedores necesiten para brindarle atención.
  - Conocer sus problemas de salud. Participar en las metas del tratamiento que usted y su proveedor acuerden.
  - Seguir el plan de tratamiento para su atención.
  - Acudir a sus consultas médicas y llegar a tiempo. Si va a llegar tarde o no puede asistir, llame al consultorio de inmediato.
- Visite [MolinaHealthcare.com](http://MolinaHealthcare.com) para consultar su Manual del Miembro y obtener una lista completa de sus derechos y responsabilidades.

### **Servicios médicos para la mujer**

Cubrimos la atención, los exámenes de mamas, las mamografías y las pruebas de Papanicoláu. Para servicios médicos preventivos y de rutina, puede consultar a un especialista en salud de la mujer, lo que incluye a un ginecólogo.

### **Segundas opiniones**

Si no está de acuerdo con el diagnóstico o las recomendaciones de salud de su proveedor, tiene derecho a solicitar una segunda opinión. Puede hablar con otro proveedor de la red. También puede hablar sin costo con un proveedor fuera de nuestra red. Para obtener más información, llame al Departamento de Servicios para Miembros.

### **Servicios fuera de la red**

Debe recibir atención de un proveedor de la red. En la mayoría de los casos, no cubrimos los servicios de un proveedor fuera de la red. Las únicas excepciones son cuando ocurre lo siguiente:

- Recibe atención de emergencia o servicios requeridos urgentemente de un proveedor

fuera de la red. Para obtener más detalles, consulte su Evidencia de Cobertura.

- Necesita atención médica que Medicare exige que cubramos y los proveedores de nuestra red no pueden proporcionarle esta atención. En este caso, su proveedor debe solicitar una autorización previa (Prior Authorization, PA). Llame al Departamento de Servicios para Miembros para solicitar asistencia. Si recibe atención médica de rutina por parte de proveedores fuera de la red sin una PA, debe pagar el costo.
- Se somete a un tratamiento de diálisis en un centro certificado por Medicare cuando está fuera de nuestra área de servicio.

Para obtener más información, llame al Departamento de Servicios para Miembros.

### **Quejas y apelaciones**

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

#### **Puede presentar una queja por los siguientes asuntos:**

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

#### **Puede presentar una apelación cuando no esté de acuerdo con nuestra decisión de realizar las siguientes acciones:**

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

Puede solicitar una revisión acelerada si la decisión pone en riesgo su vida o su salud. También puede solicitar una Audiencia Imparcial si se deniega su apelación.

Visite [MolinaHealthcare.com](http://MolinaHealthcare.com) y seleccione su estado o consulte el Manual del Miembro para leer sobre los siguientes temas:

- Procesos, derechos y plazos de quejas, apelaciones y Audiencias Imparciales Estatales.

- Quién puede presentar una queja/apelación.

Si tiene dudas, llame al Departamento de Servicios para Miembros.

## Su derecho a apelar denegaciones

### ¿Qué es una denegación?

Una denegación significa que no pagaremos por un servicio o una factura. Si denegamos su servicio, tiene derecho a averiguar por qué se tomó esta decisión. Tiene derecho a apelar. Si denegamos su servicio, usted recibirá una carta en la que se le informarán los motivos. En esta, se le informará sobre su derecho a apelar. Puede leer sobre estos derechos en su Manual del Miembro. Puede obtener información sobre cómo presentar una apelación en [MolinaHealthcare.com](https://www.molinahealthcare.com), donde debe seleccionar su estado y buscar el formulario. El Departamento de Servicios para Miembros también puede ayudarlo(a) a presentar una apelación.

Si no está satisfecho(a) con el resultado de su apelación, puede solicitar una revisión independiente. Los proveedores externos de Molina examinarán todos los hechos y tomarán una decisión. Molina se regirá por este resultado.

## Su derecho a tener una Directiva Anticipada

Usted tiene derecho a aceptar o rechazar el tratamiento que un proveedor ofrece. Si no puede decirle al proveedor lo que desea, debe dar a conocer sus deseos. Es importante tener una Directiva Anticipada. Puede tener una para atención médica y atención de salud mental.

Una Directiva Anticipada es un formulario legal en el que se indica a los proveedores qué clase de cuidados desea si no puede comunicarlo usted mismo(a). Escriba una Directiva Anticipada antes de que ocurra una emergencia. Esto evita que otras personas tomen decisiones importantes sobre la salud por usted en el caso de que no pueda hacerlo usted mismo(a). Existen distintos tipos de Directivas Anticipadas. A continuación, le indicamos algunos ejemplos:

- Poder Notarial para Atención Médica.
- Testamento Vital.

Contar con una Directiva Anticipada es su elección. Nadie le puede denegar atención médica en función de si cuenta o no con una Directiva Anticipada. Para obtener ayuda en la toma de decisiones acerca de su atención, hable con una persona de su confianza. Esta persona podría ser un familiar o un amigo. También puede hablar con su abogado o PCP.

Llame al Departamento de Servicios para Miembros si desea obtener ayuda para conseguir una Directiva Anticipada que cumpla con las leyes estatales.

Si firmó una Directiva Anticipada y considera que el proveedor no tomó en cuenta sus deseos, puede presentar una queja. Visite [MolinaHealthcare.com](https://www.molinahealthcare.com) o llame al Departamento de Servicios para Miembros si desea obtener más información.







