

# Guía sobre cómo obtener atención médica de calidad

## Primavera de 2019



[MolinaHealthcare.com](http://MolinaHealthcare.com)



Estás en familia.



14074317ID0419

## MiMolina

MiMolina es un portal web seguro que le permite gestionar su propia salud desde su computadora. [MiMolina.com](https://www.mimolina.com) es fácil de usar. Estas son algunas de las cosas que puede hacer en MiMolina:

- Hacer una valoración de salud. La valoración de salud es una herramienta que lo puede ayudar a usted y a su proveedor (médico) a identificar las formas de mejorar su salud.
- Obtener autoayuda en las siguientes áreas:
  - Peso saludable (IMC)
  - Dejar de fumar
  - Promover la actividad física
  - Alimentación saludable
  - Controlar el estrés
  - Evitar el consumo de alcohol
  - Identificar signos de depresión
  - Identificar signos de falta de motivación
  - Pruebas de detección de cáncer
  - Vacunas
  - Seguridad



- Obtener información de farmacias como:
  - Buscar una farmacia
  - Iniciar el proceso de excepción
  - Obtener información sobre interacciones entre medicamentos, efectos secundarios o riesgos
  - Obtener información acerca de sustitutos genéricos de los medicamentos
  - Obtener recordatorios de renovación electrónica y obtener información acerca de la emisión electrónica de recetas
  - Pedir una renovación para las recetas médicas pedidas por correo
  - Encontrar su costo, si lo hubiera
- Otras cosas que puede hacer en el portal de miembros MiMolina:
  - Solicitar una tarjeta de identificación como miembro
  - Averiguar cuándo o cómo obtener remisiones
  - Seleccionar o cambiar un profesional de la salud
  - Obtener historias clínicas en línea
  - Usar un correo electrónico seguro para obtener asesoramiento médico de la Línea de Asesoramiento 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 de Molina al (844) 809-8445 o
2. Cree una cuenta con estos sencillos pasos:

Paso 1: Vaya a MiMolina ([MiMolina.com](https://www.mimolina.com) en Español)

Paso 2: Ingrese su número de identificación de miembro, fecha de nacimiento y código postal

Paso 3: Ingrese su dirección de correo electrónico

Paso 4: Cree una contraseña

# Plan y programa de mejoramiento de la calidad de Molina Healthcare

El cuidado de su salud 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 la atención de su salud. Pregunta acerca de la atención que usted o su hijo reciben 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, por favor 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 Papanicolau



- 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.

Nos esforzamos para mejorar nuestros servicios cada año. Fijamos metas para mejorar nuestros servicios. Nuestro plan de mejoramiento de la calidad (Quality Improvement, QI) incluye estos objetivos. Queremos ayudarlo a conseguir una mejor atención para usted y su familia.

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

- Escribirle o llamarlo para asegurarnos de que usted y su niño reciban las vacunas y se hagan los exámenes preventivos necesarios
- Ayudarlo a informarse sobre los problemas de salud persistentes, si tuviera alguno
- Asegurarnos de que obtenga el cuidado prenatal y los exámenes posparto, si está embarazada
- Recordarle que se haga la prueba de Papanicolaou y la mamografía, si las necesita
- Analizar las quejas que envíe
- Ayudarlo a encontrar y usar la información en el sitio web de Molina Healthcare
- Darle información sobre los servicios especiales que ofrecemos a todos nuestros miembros

Revisar todos los servicios y la atención que recibe cada año para ver cómo lo estamos haciendo. Visite nuestro sitio web en [www.MolinaHealthcare.com](http://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. Puede pedir una copia impresa de nuestro plan de QI y sus resultados.

## 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 protegida sobre su salud”. 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 y comparte la 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 médica
- Para administrar nuestro plan de salud
- Para utilizar o compartir la PHI con otros fines, según lo exige o 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 a su personal para proteger y resguardar la PHI, incluidas las comunicaciones verbales y escritas.
- 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 asegurar o denegar cobertura y beneficios
- Cumplir con las condiciones de esta notificación

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

- Llame o escriba a Molina Healthcare y presente una queja
- Presente una queja en 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 el Aviso de Prácticas de Privacidad completo en nuestro sitio web [www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com). 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 ayudan a cumplir esta meta. Este programa le ofrece hechos de seguridad para que obtenga mejores alternativas de atención médica. Aquí le presentamos algunas de las medidas que tomamos para mejorar su seguridad:

- Llevar un registro de los reclamos de nuestros miembros acerca de problemas de seguridad en el consultorio de su proveedor u hospital
- Brindarle información para que sepa más acerca de cómo tomar decisiones seguras acerca de su atención. Estos incluyen:
  - Preguntas para hacerle a su cirujano antes de una cirugía.
  - Preguntas acerca de las interacciones entre medicamentos.
- Poner a su disposición programas para ayudarlo a gestionar su atención y recibirla de manera oportuna
- Revisar los informes de grupos que controlan la seguridad de hospitales. Los informes nos sirven para obtener información de diferente índole, como la dotación de personal en la Unidad de



cuidados intensivos (UCI), el uso de los pedidos de medicamentos por computadora, entre otras.

## **Grupos que controlan la seguridad:**

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

## **Puede visitar estos sitios web para:**

- Conocer qué hospitales son más seguros.
- Saber qué mirar a la hora de escoger un proveedor u hospital.
- Obtener información sobre programas y servicios para pacientes con problemas como diabetes y asma.
- Llame a nuestro Departamento de Servicios para Miembros al (844) 809-8445 para obtener más información sobre nuestro Programa de Seguridad del Paciente.
- También puede visitarnos en línea en [www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com).

## **Cómo trabajamos con nuestros profesionales de la salud para tomar decisiones acerca de su atención médica**

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

Si tiene alguna pregunta acerca de nuestro proceso de UM o nuestras decisiones, puede llamarnos. Llame a nuestro Departamento de

Servicios para Miembros al número telefónico gratuito (844) 809-8445 (TTY: 711). Si necesita ayuda en su idioma, tenemos personal bilingüe o intérpretes a su disposición. También ofrecemos servicios de TDD/TTY para los miembros que tienen discapacidades auditivas o del habla. Nuestro personal del Departamento de Servicios para Miembros puede responder su llamada de lunes a viernes (excepto los feriados) entre las 9:00 a.m. y las 5:00 p.m. Si llama después de las 5:00 p.m. o durante el fin de semana, deje un mensaje y su número telefónico. El personal del Departamento de Servicios para Miembros le devolverá la llamada en el transcurso de un día laborable.

## 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. Al menos una vez al año, Molina Healthcare analiza el tipo de servicios que se indica a continuación:

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



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

### Atención después de las horas de consulta

Puede pasar que necesite atención médica en un momento en que el consultorio de su médico de atención primaria (Primary Care Provider, PCP) esté cerrado. Si está fuera del horario de consulta y el consultorio de su PCP está cerrado, puede llamar a la Línea de Asesoramiento de Enfermería de Molina Healthcare al (844) 808-1382. Los enfermeros están disponibles para ayudarlo las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Nuestra Línea de Asesoramiento de Enfermería es atendida por enfermeros altamente capacitados. Pueden ayudarlo a decidir si usted debería visitar a un médico de inmediato. Los enfermeros también pueden ayudarlo a sacar una cita si necesita visitar a un proveedor rápidamente. A veces, usted puede tener preguntas pero no considera necesario visitar a su médico de atención primaria. Puede llamar a la Línea de Asesoramiento 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 una 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 llamar a la Línea de Asesoramiento de Enfermería. Llame al (844) 808-1382 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 médico sobre los medicamentos que necesita. Puede visitar nuestro sitio web en [www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com) si desea obtener más información acerca de sus beneficios para medicamentos. En nuestro sitio web también se explica nuestro proceso de farmacia. En el sitio web puede encontrar lo siguiente:

- La lista de medicamentos de marca y genéricos que cubrimos y que no cubrimos (formulario de medicamentos).
- Los límites de los medicamentos cubiertos.
- Los límites incluyen elementos como la cantidad de renovaciones que puede hacer o las dosis del medicamento que puede recibir.
- Cómo su médico puede pedirnos la aprobación de determinados medicamentos.
- Cómo su médico puede pedir la cantidad de un medicamento que usted podría necesitar.
- La información necesaria de su médico para obtener la aprobación para algunos de sus medicamentos.
- Detalles acerca del proceso que su profesional de la salud utilizará para la sustitución por genéricos, el intercambio terapéutico y los protocolos de terapia progresiva.
- Actualizaciones de la lista de medicamentos hechas en cualquier momento del año.

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

## Cómo obtener ayuda extra cuando tiene problemas de salud persistentes

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 persistente. Nuestro personal trabajará con usted para asegurarse de que reciba la atención adecuada.

El personal de Molina Healthcare puede ayudarlo a:

- 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 los recursos para ayudar a personas con necesidades de atención médica especial y/o a sus cuidadores que lidian con el estrés del día a día.
- Coordinar los traslados de un centro a otro. Esto puede incluir trabajar con usted y su(s) cuidador(es) cuando el hospital le da el alta.
- Evaluar la elegibilidad para servicios de atención a largo plazo.
- Conectarlo con los recursos comunitarios.
- Encontrar servicios que podrían no ser beneficios cubiertos. Esto puede incluir fisioterapia en escuelas o en centros comunitarios o comida a domicilio «Meals on Wheels».
- Acordar servicios con un proveedor de atención primaria (PCP), miembros de la familia, 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 Enfermeras las 24 horas del día
- Un miembro de la familia o cuidador
- Usted mismo

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

Llame al Departamento de Servicios para Miembros de Molina Healthcare 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 cuidados y administración de casos complejos)**

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

### **Educación para la salud y control de enfermedades**

Molina Healthcare ofrece programas para ayudarlo a usted y a su familia a controlar una afección médica diagnosticada. Nuestros programas incluyen lo siguiente:



- Control del asma
- Control de la depresión

Puede obtener más información, inscribirse o cancelar la inscripción de cualquiera de los programas que se mencionaron anteriormente llamando al Departamento de Administración de Salud de Molina al (866) 891-2320, TTY/TDD: 711, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., hora local, de lunes a viernes.

## **Boletines de noticias**

Los boletines se publican en la página web [www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com). Los artículos cubren temas solicitados por miembros como usted. Los consejos incluidos le ayudarán a usted y a su familia a mantenerse saludables.

## **Materiales de educación de la salud**

Entre los temas que abarcan nuestros materiales, se incluyen la nutrición, las pautas para servicios médicos preventivos, el manejo del estrés, el ejercicio, el control del colesterol, el asma, la diabetes, entre otros. Para obtener estos materiales, consulte a su médico o visite nuestra página web [www.MolinaHealthcare.com/MHIDMedicaidPublications](http://www.MolinaHealthcare.com/MHIDMedicaidPublications).





## Su guía de referencia rápida de atención médica

Departamento/ Programa	Tipo de ayuda necesaria	Número para llamar/ Información de contacto
<b>Departamento de Servicios para Miembros de Molina</b>	Si tiene algún problema con cualquiera de los servicios de Molina, deseamos ayudar a solucionarlo. Puede llamar al Departamento de Servicios para Miembros para obtener ayuda o presentar un reclamo o una queja de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., hora de la montaña, de lunes a viernes	Departamento de Servicios para Miembros Número telefónico gratuito: (844) 809-8445 TTY/TDD: 711
<b>Control de la salud</b>	Solicitar información sobre los programas para afecciones como el asma y el control de la depresión.	(866) 891-2320 entre las 7:00 a.m. y las 7:00 p.m., hora de la montaña, de lunes a viernes
<b>Línea de Asesoramiento de Enfermería 24 horas del día, 7 días de la semana</b>	Si tiene preguntas o inquietudes acerca de su salud o la salud de su familia. La Línea de Consejos de Enfermeras es atendida por enfermeras registradas.	(888) 275-8750 inglés (866) 648-3537 español TTY/TDD: 711 o (866) 735-2929
<b>Secretario del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU. para Derechos Civiles</b>	Si considera que no hemos protegido su privacidad y desea presentar un reclamo, puede llamar para presentar un reclamo (o queja).	(800) 368-1019 TDD (dispositivos de telecomunicaciones para personas con dificultades auditivas): (800) 527-7697 FAX: (206) 615-2087

<p><b>Medicare</b></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>(800) MEDICARE (800) 633-4227</p> <p>TTY: (877) 486-2048 <a href="http://www.Medicare.gov">www.Medicare.gov</a></p>
<p><b>Departamento de Salud y Bienestar de Idaho</b></p>	<p>El Departamento de Salud y Bienestar de Idaho (IDHW) es responsable de la regulación del plan Idaho Medicaid Plus. Si tiene un reclamo contra su plan de salud, primero debe llamar sin cargo a Molina al (844) 809-8445 y utilizar el proceso de reclamos de Molina antes de comunicarse con este departamento.</p>	<p>(877) 456-1233 TDD (dispositivos de telecomunicaciones para personas con dificultades auditivas): 711 <a href="https://healthandwelfare.idaho.gov/">https://healthandwelfare.idaho.gov/</a></p>

## Salud conductual

Molina Healthcare ofrece servicios de salud conductual para ayudar a lidiar con problemas como el estrés, la depresión o la confusión. También hay servicios de ayuda para casos de abuso de drogas. Su médico de atención primaria 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 (844) 809-8445. También puede acceder a varios tipos de servicios. Estos problemas pueden tratarse. Molina Healthcare lo ayudará a encontrar el apoyo o servicio que necesite.

## Sus derechos como miembro de Molina Healthcare

¿Sabía usted que al convertirse en miembro de Molina Healthcare tiene determinados derechos y responsabilidades? Conocer sus derechos y responsabilidades lo ayudará a usted, a su familia, a su proveedor y a Molina Healthcare a asegurarse de obtener los servicios cubiertos y la atención que necesita. Usted tiene derecho a lo siguiente:

- Obtener información sobre Molina Healthcare, nuestros servicios, nuestros profesionales de la salud, 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 sobre su atención médica. Usted puede rechazar un tratamiento.
- Solicite y reciba una copia de su historia clínica.
- Solicite una modificación o corrección de su historia clínica.
- Discuta 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 al acordar 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 consultorio y ser puntual. Si va a llegar tarde o no puede asistir a su visita, llame a su proveedor.

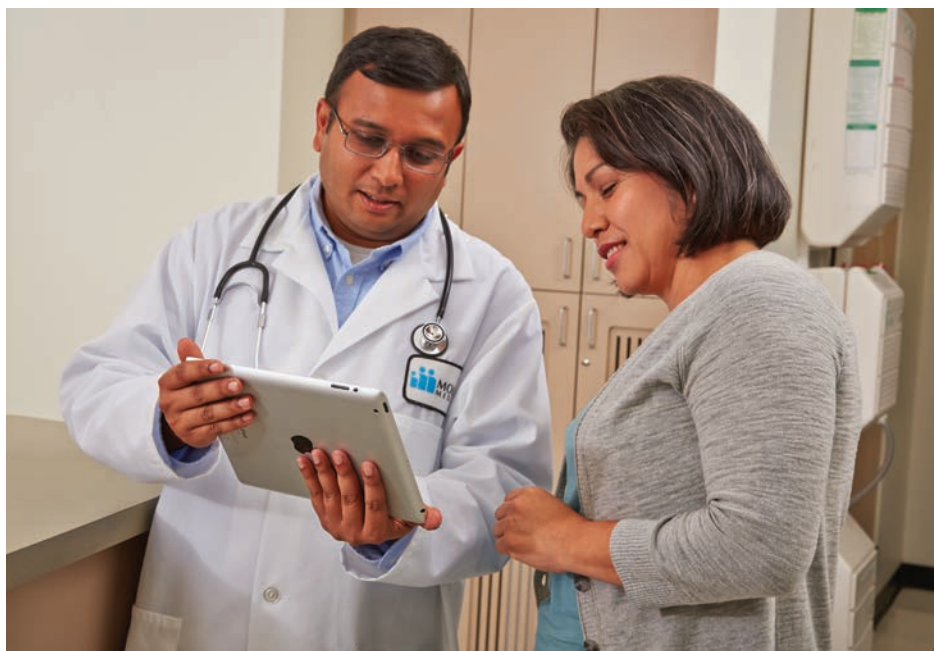
Visite nuestra página web en [www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com) o consulte nuestro manual del miembro a fin de obtener una lista completa de los derechos y responsabilidades del miembro.

## **Segundas opiniones**

Si no está de acuerdo con el plan de atención médica que su proveedor tiene para usted, tiene derecho a una segunda opinión. Hable con otro proveedor. Para usted, este servicio no tiene costo. Llame al Departamento de Servicios para Miembros al (844) 809-8445 para averiguar cómo obtener una segunda opinión.

## **Servicios fuera de la red**

Si un proveedor de Molina Healthcare no puede proporcionarle los servicios necesarios y cubiertos, Molina Healthcare tiene que cubrir los servicios necesarios por medio de un proveedor fuera de la red. Su costo no puede ser más de lo que sería si el proveedor fuese parte de la red de Molina Healthcare. Esto se debe hacer de una manera oportuna durante todo el tiempo que la red de proveedores de Molina no pueda proporcionar el servicio.



## Reclamos y apelaciones

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

Se puede presentar una queja por motivos como:

- La atención que recibe de su profesional de la salud u hospital
- El tiempo que demora para obtener una cita o ser atendido por el profesional de la salud
- La disponibilidad de profesionales de la salud en su zona

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

- 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 salud o su vida. También puede solicitar una Audiencia imparcial con el Juez estatal de derecho administrativo al mismo tiempo o si su apelación es denegada.

Visite nuestro sitio web, [www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com), o consulte nuestro Manual para miembros para leer acerca de lo siguiente:

- Derechos y procesos de queja, apelación y Audiencia imparcial estatal
- Plazos de queja, apelación y Audiencia imparcial estatal
- Quién puede presentar un reclamo o una apelación

Llame al Departamento de Servicios para Miembros al (844) 809-8445 si tiene alguna pregunta sobre reclamos.

## Su derecho a apelar las denegaciones

### ¿Qué es una denegación?

Denegación significa que no se pagarán los servicios o las facturas. Si le denegamos un servicio o un reclamo, tendrá derecho a solicitar que le

informen la razón por la que le fue denegado el pago de los servicios o las facturas. Usted tiene derecho a apelar.

Si le denegamos un servicio o reclamo, recibirá una carta de Molina Healthcare que le informará acerca de esta decisión. Asimismo le informará sobre su derecho a apelar. Puede leer acerca de estos derechos en su Manual para miembros. Puede obtener más información sobre cómo presentar una apelación en nuestro sitio web, [www.MolinaHealthcare.com](http://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 pedir una revisión independiente. Esto significa que profesionales de la salud que no pertenecen a Molina Healthcare revisarán todos los datos de su caso y tomarán una decisión. Aceptaremos esta investigación.

¿Quiere pedir una revisión de una apelación? Llame al Departamento de Servicios para Miembros al (844) 809-8445 y pídale que lo ayuden a hacer los arreglos.



## Buscar información de profesionales de la salud de Molina a través de nuestro sitio web (POD)

Molina Healthcare ofrece un directorio de profesionales de la salud en línea. Para acceder al directorio de profesionales de la salud en línea, visite [www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com). Haga clic en «Encontrar un médico». El directorio de profesionales de la salud en línea incluye el siguiente tipo de información:

- Un listado actual con los nombres, las direcciones y los números de teléfono de los proveedores de la salud de Molina Healthcare.
- El estado de certificación del colegio médico del profesional. También puede visitar el Consejo Estadounidense de Especialidades Médicas (American Board of Medical Specialties) en [www.abms.org](http://www.abms.org) para verificar si un profesional de la salud está certificado.
- Horas de consulta para todos los centros.
- Proveedores que aceptan nuevos pacientes.
- Idiomas que hablan el proveedor o personal del consultorio.
- Información del hospital incluido el nombre, la ubicación y el estado de la acreditación.

Si no tiene acceso a Internet o necesita más información (por ejemplo, dónde estudio el profesional de la salud o dónde realizó la especialidad), el Departamento de Servicios para Miembros lo puede ayudar. Ellos pueden enviarle una copia impresa del directorio de profesional de la salud en línea.

## Su derecho a una directiva anticipada

Todos los miembros tienen derecho a aceptar o rechazar el tratamiento que le ofrece un profesional de la salud. Sin embargo, ¿qué ocurre si no puede decirle al profesional de la salud lo que desea? Para evitar decisiones que pudieran tomarse en contra de su voluntad, es importante tener una directiva anticipada.

Una directiva anticipada es un formulario legal que les indica a los profesionales de la salud qué clase de cuidados desea si no puede hablar por sí mismo. Puede escribir una directiva anticipada antes de tener una

emergencia. Esto evita que otras personas tomen decisiones importantes sobre la atención de su salud si usted no está en condiciones de tomar esas decisiones. Hay diferentes tipos de formularios de directivas anticipadas. Algunos ejemplos son:

- Poder notarial para la atención médica
- Testamento vital

Su decisión de confeccionar una directiva anticipada es opcional. Nadie puede negarle la atención o discriminarlo porque usted haya firmado o no una directiva anticipada. Hable con alguien de su confianza, como un familiar o un amigo. Ellos pueden ayudarlo a tomar decisiones sobre su atención médica. También puede hablar con su abogado o PCP si tiene preguntas o quiere llenar un formulario de directiva anticipada.

Puede llamar a Molina Healthcare para obtener información sobre cómo obtener un formulario de directiva anticipada que cumpla con las leyes estatales correspondientes.

Si usted ha firmado una directiva anticipada y considera que un profesional de la salud no siguió sus instrucciones, podrá presentar una queja. Para obtener más información sobre cómo presentar una queja, visite nuestro sitio web en [www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com) o llame al Departamento de Servicios para Miembros.

## Visite el sitio web de Molina Healthcare

Visite nuestra sitio web [www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com). Elija su estado en la parte superior de la página. En nuestro sitio web, puede obtener información sobre:

- Los beneficios y servicios incluidos y excluidos de la cobertura y las restricciones.
- Los copagos y otros cargos de los que es responsable (si corresponde).
- Qué hacer si recibe una factura por un reclamo.
- Preguntas y respuestas más frecuentes.
- Otros procedimientos de farmacia, entre ellos medicamentos que no cubrimos, límites o cuotas de medicamentos, el proceso para solicitar una excepción para medicamentos que no están en el formulario y



el proceso para la sustitución por genéricos, intercambio terapéutico (uso de medicamentos que son diferentes pero tienen los mismos efectos) y los protocolos de terapia progresiva (ciertos medicamentos se prueban antes de que cubramos otro medicamento para la misma afección).

- Pautas de atención médica preventiva y programa de inmunizaciones.
- Cómo recibir cuidado y servicios hospitalarios especializados.

Puede solicitar una copia de cualquier tema publicado en el sitio web llamando al Departamento de Servicios para Miembros. Se le proporcionará sin costo y dentro de los cinco días laborables. Su Manual para miembros también es un buen recurso. También puede encontrarlo en nuestro sitio web.

## Servicios de traducción

Podemos brindarle información en el idioma de 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 material escrito en un idioma que no sea inglés, comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al (844) 809-8445. Los usuarios de TTY/TDD deben llamar al 711. Estos servicios no tienen costo para usted.





Molina Healthcare, Inc. (Molina) cumple con todas las leyes federales de derechos civiles relacionadas con los servicios de atención médica. Molina ofrece servicios de atención médica a todo miembro y no discrimina por motivos de raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o sexo.

Molina también cumple con las leyes estatales aplicables y no discrimina por motivos de credo, género, identidad o expresión de género, orientación sexual, estado civil, religión, veteranos retirados honorablemente o estado militar, o el uso de un perro guía entrenado o un animal de servicio por una persona con una discapacidad.

Para ayudarle a hablar con nosotros, Molina proporciona los siguientes servicios sin costo alguno:

- Ayuda y servicios para personas con discapacidades
  - Intérpretes capacitados en lenguaje de señas
  - Material escrito en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles, braille)
- Servicios de idioma para personas que hablan otro idioma o tienen capacidades limitadas en inglés
  - Intérpretes capacitados
  - Material escrito traducido a su idioma

Si necesita estos servicios, comuníquese con los Servicios para los miembros de Molina. El número del Departamento de Servicios para Miembros de Molina es 844-809-8445. (TTY: 711).

Si siente que Molina no le proporcionó estos servicios o lo discriminó por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo, puede presentar una queja. Puede presentar su queja en persona, por correo postal o por correo electrónico. Si usted necesita ayuda para escribir su queja, lo ayudaremos. Llame a nuestro Coordinador de derechos civiles al (866) 606-3889 o TTY: 711.

Envíe su queja por correo a la siguiente dirección:

Civil Rights Coordinator  
200 Oceangate  
Long Beach, CA 90802

Usted también puede enviar su queja por correo electrónico a [civil.rights@molinahealthcare.com](mailto:civil.rights@molinahealthcare.com).

También puede presentar una queja relacionada con los derechos civiles ante el Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU., en la Oficina de Derechos Civiles. Los formularios de queja están disponibles en <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>. Puede enviar el formulario por correo a esta dirección:

U.S. Department of Health and Human Services  
200 Independence Avenue, SW  
Room 509F, HHH Building  
Washington, D.C. 20201

También puede enviarlo a una página web a través del Portal de quejas de la oficina de derechos civiles en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>.

Si necesita ayuda, llame al 1-800-368-1019; TTY 800-537-7697.

- English** ATTENTION: If you speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call Member Services at 1-844-809-8445 (TTY: 711).
- Spanish** ATENCIÓN: Si usted habla español, tiene servicios de asistencia lingüística disponibles sin cargo alguno para usted. Llame al Departamento de Servicios para Miembros al 1-844-809-8445 (TTY: 711).
- Chinese** 收件人: 如果您講韓語, 則免費提供語言協助服務。請致電會員服務部, 電話: 1-844-809-8445 (TTY: 711).
- Serbo-Croatian** PAŽNJA: ako govorite srpsko-hrvatski jezik, dostupne su vam besplatne usluge jezične pomoći. Nazovite usluge za članove na broj telefona 1-844-809-8445 (TTY: 711).
- Korean** 주의 : 한국어를 말할 때 무료로 언어 지원 서비스를 이용할 수 있습니다. 현지 시간으로 월요일부터 금요일까지, 오전 8 시부터 오후 8 시까지 회원 서비스에 1-844-809-8445 (TTY: 711).
- Nepali** सावधानी: यदि तपाईं न पाली बोनुछ भन, भाषा सहयता सवाहस मा तपाईंलाई उपल छन 1-844-809-8445 (TTY: 711) मा सदस वाहको लाग कल गनहोस् ।
- Vietnamese** LUU Ý: Nếu quý vị nói tiếng Việt, các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ có sẵn cho quý vị miễn phí. Gọi cho Dịch Vụ Thành Viên theo số 1-844-809-8445 (TTY: 711).
- Arabic** بلغ واضعاً تامدخ لاصتلا نكمي. أناجم قيوغلا ددعاسملا تامدخ كل رفوتتسف، دبير علا ةغلا يندحتم نم تنك ادا: هابتنا مقرلا  
(TTY: 711) 1-844-809-8445

- German** ACHTUNG: Für Deutsch sprechende Personen stehen kostenlose Sprachassistenzsysteme zur Verfügung. Rufen Sie hierzu die Mitgliederbetreuung unter der Rufnummer 1-844-809-8445 (TTY: 711) an.
- Tagalog** PAUNAWA: Kung gumagamit ka ng wikang Tagalog, maaari kang humingi ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang libre. Tawagan ang Member Services sa 1-844-809-8445 (TTY: 711).
- Russian** ВНИМАНИЕ! Если вы говорите по-русски, вам будут предоставлены услуги переводчика бесплатно. Позвоните в отделение обслуживания клиентов по тел.: 1-844-809-8445 (телетайп: 711).
- French** ATTENTION : Si vous parlez français, des services d'assistance linguistique sont gratuitement mis à votre disposition. Contactez les services aux membres au 1-844-809-8445 (TTY: 711).
- Japanese** 注:日本語をお話しになる場合は、無料の言語支援サービスをご利用いただけます。メンバーサービス 1-844-809-8445 (TTY: 711)までお電話ください。
- Romanian** ATENȚIE: Dacă vorbiți limba româna, va stau la dispoziție servicii de asistență lingvistică, în mod gratuit. Apelați serviciile pentru membri la 1-844-809-8445 (TTY: 711).
- Bantu** MENYA NEZA: Nimba ukoresha ururimi rw'ikibantu, ubwunganizi bw'urwo rurimi uburonswa ku buntu, . Akura abajewe ivyo bikorwa kuri 1-844-809-8445 (TTY: 711).
- Farsi** یم تبخص یسراف نایز هب رگا ءاضعا تامدخ اب .دنراد رارق امش سرتسد رد ناگیار تروص هب ،ینابز کمک هرامش قیرط زا 1-844-809-8445 (TTY: 711) تامدخ ،دینک .دیریگب سامت