

Guía sobre cómo obtener atención médica de calidad 2018



MolinaHealthcare.com



Estás en familia.

12835828IL0918

MiMolina

MiMolina es un portal web seguro que le permite gestionar 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 valoración de salud. La valoración de salud es una herramienta que lo puede ayudar a usted y a su profesional de la salud a identificar 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 sobre sus reclamos:
 - La instancia de su reclamo
 - El total aprobado
 - El total pagado
 - Su costo, si lo hubiera
 - La fecha de pago
- 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
 - Usar un estimador de costos para averiguar cuánto podría tener que pagar por servicio o atención
 - Seleccionar o cambiar un profesional de la salud
 - Obtener historias clínicas en línea
 - Obtener remisiones electrónicas
 - Inscribirse en programas de administración de la salud
 - 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 al (855) 687-7861 o
2. Cree una cuenta con estos sencillos pasos:

Paso 1: Vaya a MyMolina.com (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 las encuestas se llama CAHPS®. CAHPS® son las siglas en inglés de Evaluación del consumidor sobre los profesionales de la salud 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® son las siglas en inglés de Conjunto de datos de efectividad de atención médica e información. 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 de rutina necesarios
- Ayudarlo a informarse sobre los problemas de salud persistentes, si tuviera alguno



- Asegurarnos de que obtenga el cuidado prenatal y los exámenes postparto, si está embarazada
- Recordarle que se haga la prueba de Papanicolaou y la mamografía, si las necesita
- Analizar los reclamos (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 nuestros miembros

Revisamos los servicios y la atención que recibe cada año para evaluar nuestro desempeño. Visite nuestro sitio web en www.MolinaHealthcare.com. Puede leer los últimos resultados de nuestro progreso.

Para obtener más información, llame al equipo del Departamento de Servicios para Miembros de Molina Healthcare. 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.
- Sólo 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 ni divulgar su información genética para fines de suscripción
- 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 para presentar una queja.
- Presente una queja en el Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU.

Lo que antecede es meramente un resumen. Nuestro Aviso de Prácticas de Privacidad tiene más información sobre cómo usamos y compartimos la PHI de nuestros miembros. Puede encontrar el Aviso de Prácticas de Privacidad completo en nuestro sitio web 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 ayuda 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 las quejas de nuestros miembros acerca de los problemas de seguridad en el hospital o el consultorio de su proveedor.
- 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 cosas.

Grupos que controlan la seguridad:

- Índice de clasificación de calidad de Leap Frog (www.leapfroggroup.org)
- Las calificaciones National Patient Safety Goals de The Joint Commission (www.qualitycheck.org/consumer/searchQCR.aspx)

Puede visitar estos sitios web para:

- Conocer que hospitales son más seguros.
- Saber qué tener en cuenta a la hora de escoger un profesional de la salud 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 (855) 687-7861 para obtener más información sobre nuestro Programa de Seguridad del Paciente. También puede visitarnos en línea en 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 (855) 687-7861 (TTY: 711). Pregunte por el Departamento de UM. El personal también acepta llamadas a cobro revertido. 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 de UM puede responder su llamada de lunes a viernes (excepto los feriados) entre las 8:00 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 de Administración de utilización/ Servicios para Miembros le devolverá la llamada en el transcurso de un día hábil.

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 salud mental
- Medicamentos
- Equipos



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

Atención después de hora

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 atención y el consultorio de su PCP está cerrado puede llamar a la Línea de Asesoramiento de Enfermería de Molina Healthcare al (888) 275-8750. Los enfermeros están disponibles para ayudarle las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Nuestra Línea de Asesoramiento de Enfermería es atendida por enfermeros altamente capacitados. Pueden ayudarle a decidir si usted debería visitar a un médico de inmediato. Los enfermeros también pueden ayudarle 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. Sin embargo, no hay cobertura de servicios fuera de los Estados Unidos, salvo los servicios de emergencia que requieran hospitalización en Canadá o México. 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 (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 médico sobre los medicamentos que necesita. Puede visitar nuestro sitio web en 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 en 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 las 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

Controlar sus propios problemas de salud puede ser difícil. Molina Healthcare cuenta con un programa que puede ayudarlo. Ofrecemos el programa de Administración de Casos Complejos 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 ayudar a un miembro a:

- Encontrar y acceder a servicios elegibles.
- Organizar citas y exámenes.
- 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 comidas a domicilio «Meals on Wheels».
- Acordar servicios con un médico de atención primaria, 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 Asesoramiento de Enfermería de 24 horas
- 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 lo siguiente:

- 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 atención y administración de casos complejos)

Las herramientas y servicios que se describen a continuación son apoyo educativo para nuestros miembros. Podemos modificarlos en cualquier momento, según se requiera, 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 una afección médica diagnosticada. Nuestros programas incluyen lo siguiente:

- Control del asma
- Control de la depresión
- Control de la diabetes
- Control de la presión arterial alta
- Control de enfermedades cardiovasculares (CVD)
- Control de la enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC)

También se puede inscribir en cualquiera de los programas mencionados anteriormente llamando al Departamento de Administración de Salud de Molina al 1 (866) 891-2320, entre las 9:30 a.m. y las 6:30 p.m. (hora de la montaña), de lunes a viernes.

Boletines de Noticias

Los boletines de noticias se publican en el sitio web www.MolinaHealthcare.com al menos dos veces al año. 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 sencillos materiales, se incluyen la nutrición, las pautas para servicios médicos preventivos, el manejo del estrés, el ejercicio, el control del colesterol, el asma y la diabetes. Para obtener estos materiales, consulte a su doctor o visite nuestra página web: <http://tinyurl.com/MolinaHealthEd>

Su guía de referencia rápida de atención médica

Departamento/ Programa	Tipo de ayuda necesaria	Número telefónico/ Información de contacto
Departamento del Centro de Asistencia al Cliente de Molina	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 lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. Si tiene alguna duda, llámenos primero.	Departamento de Servicios para Miembros Número telefónico gratuito: 1 (855) 687-7861 TTY 711 para personas con impedimentos auditivos: TTY 711 para el servicio de retransmisión de telecomunicaciones
Educación para la salud	Para solicitar información sobre programas para afecciones tales como asma, diabetes, presión arterial alta, enfermedad cardiovascular (CVD) o enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC)	1 (866) 891-2320 entre las 11:30 a.m y las 8:30 p.m., hora del este de lunes a viernes.
Controles de maternidad y apoyo obstétrico para embarazos de alto riesgo	Para obtener información sobre nuestros programas de controles durante el embarazo y la maternidad, comuníquese con nuestro Departamento de Servicios para Miembros.	Departamento de Servicios para Miembros 1 (855) 687-7861
Línea de Consejos de Enfermeras 24 horas del día, 7 días de la semana	Si tiene preguntas o inquietudes sobre su salud o la de su familia. La Línea de Consejos de Enfermeras es atendida por enfermeras registradas.	1 (888) 275-8750 para hablar en español: 1 (866) 648-3537
Secretario del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU. para Derechos Civiles	Si considera que no hemos protegido su privacidad y desea presentar una queja, puede llamar para presentar una (o un reclamo).	(800) 368-1019 TDD: (800) 537-7697 FAX: (202) 619-3818
Medicare	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.	1 (800) MEDICARE 1 (800) 633-4227 TTY: 1 (877) 486-2048 www.Medicare.gov
Departamento de Seguros de IL	El Departamento de Seguros de IL es responsable 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 1 (888) 296-7677 y utilizar el proceso de reclamos de Molina antes de comunicarse con este departamento.	Oficina de Chicago: 1 (312) 814-2420 u oficina de Springfield (217) 782-4515, TDD (866) 323-5321 http://insurance.illinois.gov/default.html

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 (855) 687-7861. 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.
- Solicitar y recibir una copia de su historia clínica.
- Solicitar una modificación o corrección de su historia clínica.
- Discutir 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 citas y llegar a tiempo. Si va a llegar tarde o no puede asistir a su cita, llame al proveedor.

Visite nuestro sitio web en www.MolinaHealthcare.com o consulte su Manual para miembros para 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 o profesional fuera de la red. Para usted, este servicio no tiene costo. Llame al Departamento de Servicios para Miembros al (855) 687-7861 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 apelación acelerada si la decisión pone en riesgo su salud o su vida. También puede solicitar una Audiencia imparcial. Si quiere presentar una Audiencia imparcial estatal relacionada con sus artículos o servicios médicos, o con servicios por Exención para adultos mayores (Programa de Cuidado Comunitario, CCP), comuníquese con el Departamento de Atención Médica y Servicios Familiares (HFS) de Illinois. Si quiere presentar una Audiencia imparcial estatal relacionada con personas con servicios de Exención por discapacidades, servicios de Exención por daño cerebral traumático, servicios de Exención por VIH/SIDA o servicios del Programa de Servicios Domiciliarios (HSP), comuníquese con el Departamento de Servicios Humanos de Illinois.

Visite nuestro sitio web, www.MolinaHealthcare.com, o consulte su Manual para miembros para leer acerca de:

- 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 (855) 687-7861 si tiene alguna pregunta o queja.



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. 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 (855) 687-7861 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 proveedores en línea, visite 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 profesionales 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 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
- 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 les ofrece un proveedor. 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 ejemplo 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 el sitio web en www.MolinaHealthcare.com o llame al Departamento de Servicios para Miembros.

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 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. Su Manual para miembros también es un buen recurso. También puede encontrarlo en nuestro sitio web.

Servicios de traducción

Podemos brindarle información en su lengua materna. Podemos proporcionar un intérprete para que lo ayude a hablar con nosotros o con su profesional de la salud en la mayoría de los idiomas. 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 (855) 687-7861. Los usuarios de TTY deben comunicarse al 711.

