Guía para obtener atención médica de calidad

Primavera del 2022

Índice

Sus contactos de atención médica 1

Plan y Programa de Mejora en la calidad de la atención médica de Molina 3

Directrices para mantenerle saludable 5

Ayuda adicional para problemas crónicos de salud 5

Salud poblacional 6

Evaluación de los riesgos de salud y herramientas de autocontrol 6

Programa de seguridad del paciente 7

Cómo trabajamos con los proveedores para tomar decisiones sobre sus cuidados 7

Servicios de idiomas 8

Los servicios de salud del comportamiento 8

Qué hacer cuando necesita atención fuera del horario regular o de cuidados de emergencia 9

Información sobre medicamentos 9

Protegemos su privacidad 10

Sus derechos y responsabilidades 11

Segundas opiniones 12

Servicios fuera de la red 12

Reclamos y apelaciones 12

Su derecho a apelar una denegación 13

Su derecho a una declaración de voluntad anticipada 13

Visite nuestro sitio web 14

Portal para miembros 14

Directorio en internet de proveedores 15

MOLINA® HEALTHCARE

Sus contactos de atención médica

Departamento/ Programa	Servicios	Número de teléfono
Servicios a miembros	**El Departamento de Servicios a miembros de Molina puede:** • Responder preguntas sobre su plan y los servicios de salud • Ayudarle a elegir o cambiar de proveedor de atención primaria (PCP) • Decirle dónde obtener los cuidados. • Ofrecer servicios de interpretación si usted no habla inglés. • Proporcionar información en otros idiomas y formatos.	Servicios a miembros **(855) 687-7861** Número de TTY: 711 de lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m.
Línea de consejos de enfermería 24 horas al día	Hable con una enfermera titulada a cualquier hora si tiene preguntas sobre su salud. Disponible 24 horas al día, 7 días a la semana.	Línea de consejos de enfermería 24 horas al día **(888) 275-8750** Español: **(866) 648-3537** Número de TTY: 711
Administración de la salud*	¿Vive usted con una afección de salud crónica? Ofrecemos programas para ayudarle a administrar: • El asma • La depresión • La diabetes • La enfermedad pulmonar obstructiva crónica (COPD) • La insuficiencia cardíaca • La presión arterial elevada • También proporcionamos asesoría en asuntos de nutrición • Para dejar de fumar • Sobre trastorno de abuso de sustancias Para obtener más información sobre cómo inscribirse y usar estos programas, llame al Departamento de Administración de la salud.	Administración de la salud **(866) 891-2320** Número de TTY: 711 de lunes a viernes de 8 a.m. a 8 p.m., hora del Centro

Departamento/ Programa	Servicios	Número de teléfono
Educación sobre la salud*	Aprenda más sobre cómo vivir bien y mantenerse en buena salud. Obtenga la información sobre los programas para ayudarle a dejar de fumar y controlar su peso. Le ayudaremos a aprender cómo usar estos programas.	Educación sobre la salud **(866) 891-2320** Número de TTY: 711 de lunes a viernes de 8 a.m. a 8 p.m., hora del Centro
Examen de maternidad y apoyo obstétrico para casos de alto riesgo*	Tenga un embarazo saludable y un bebé saludable. Inscríbase en nuestro programa para mujeres embarazadas y use nuestros exámenes como ayuda. El Departamento de Servicios a miembros puede ayudarle a aprender cómo usar estos programas.	Servicios a miembros **(855) 687-7861** Número de TTY: 711 de lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m.
Administración de casos*	Los administradores de casos evalúan los problemas de salud y revisan los beneficios y recursos. Este programa puede ayudar a vivir una vida más saludable. El Departamento de Servicios a miembros le ayudará a aprender cómo usar estos programas.	Servicios a miembros **(855) 687-7861** Número de TTY: 711 de lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m.
Administración de casos complejos*	Para los miembros con problemas crónicos, ofrecemos apoyos para ayudarles a simplificar los servicios que necesitan. Llame a servicios a miembros para aprender cómo usar estos programas.	Servicios a miembros **(855) 687-7861** Número de TTY: 711 de lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m.
Programa de cuidados de transición*	Este programa ofrece asesores a los miembros para ayudarles en el proceso de transición desde el momento del alta del hospital o institución de cuidados de ancianos. Ayudan a los miembros a obtener la ayuda que necesitan en casa. Llame a servicios a miembros para obtener más información.	Servicios a miembros **(855) 687-7861** Número de TTY: 711 de lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m.

Departamento/ Programa	Servicios	Número de teléfono
Oficina de Derechos Civiles (OCR) del Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE.UU. (HHS)	La OCR protege a los miembros contra la discriminación en los servicios de sociales y de atención médica. También protege la privacidad de la información de salud personal de los miembros.	Oficina de Derechos Civiles (OCR) **(800) 368-1019** Número de TDD gratuito: **(800) 537-7697** **hhs.gov/ocr/index.html**
Medicare	Es un seguro médico que ofrece el gobierno federal a la mayoría de personas de 65 años de edad y mayores. Medicare ayuda a pagar los cuidados pero no cubre todos los gastos médicos.	Medicare (800) MEDICARE **(800) 633-4227** Número de TTY: **(877) 486-2048** **Medicare.gov**
Departamento de Seguros de Illinois (IDOI, por sus siglas en inglés)	El IDOI reglamenta los planes de salud. Si usted tiene un reclamo, use el proceso de reclamos de Molina antes de llamar al IDOI. Para obtener información sobre nuestro proceso, llame al **(855) 687-7861** (número de TTY: 711).	Departamento de Seguros de Illinois (IDOI) **(866) 445-5364** Número de TTY: **(866) -323--5231** **insurance.illinois.gov**

Puede optar por retirarse de estos programas en cualquier momento. Para obtener más información sobre estos programas, llame a servicios a miembros.

Plan y Programa de Mejora en la calidad de la atención médica de Molina Healthcare

Nuestro compromiso es asegurarnos de que usted reciba los mejores cuidados posibles. Es por ello que cada año elaboramos un plan para seguir mejorando:

- Nuestros servicios
- La calidad de los cuidados que usted recibe
- La manera en que nos comunicamos con usted.

Nuestras metas son:

- Brindarle servicios que beneficiosos para su salud
- Trabajar con los proveedores para obtener los cuidados que usted necesita
- Satisfacer sus necesidades de idioma y culturales
- Reducir las barreras a la obtención de cuidados, tales como problemas de transporte y/o idioma

También queremos saber cómo hacemos nuestro trabajo. Revisamos

el año pasado de servicios para observar nuestro progreso. Posiblemente le enviemos una encuesta para miembros para que nos de sus comentarios y sugerencias.

Posiblemente también enviemos encuestas para ver cuántos miembros reciben los servicios que necesitan. Estas encuestas nos advierten los cuidados que se necesitan. Una de estas encuestas es la Encuesta de evaluación de los consumidores de los proveedores y sistemas de atención de la salud (CAHPS® – Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems Survey).

Esta encuesta hace preguntas sobre como usted califica:

- Sus cuidados de atención médica
- Su proveedor de atención primaria (PCP)
- Su plan de salud
- Los especialistas que consultó
- Los exámenes de rutina
- Cuán fácil es para usted obtener los cuidados
- Cuán fácil es para usted obtener los cuidados rápidamente

HEDIS® (Healthcare Effectiveness Data and Information Set / Datos y conjunto de Información sobre la eficacia de los cuidados de salud)

También medimos cuántos de nuestros miembros reciben los test y exámenes importantes Revisamos:

- Los exámenes anuales
- La atención de la diabetes
- Las mamografías (radiografías de los senos)
- La administración de los medicamentos
- El test de Papanicolaou
- La atención prenatal
- La atención posparto
- Las vacunas (gripe, vacunas para niños y jóvenes)

Nos preocupamos sobre su salud. Queremos ayudarle a cuidarse mejor tanto a usted mismo como a su familia.
Para lograrlo, nosotros:

- Le recordamos hacerse exámenes de rutina y ponerse las vacunas para usted y su hijo(a)
- Le enseñamos sobre los problemas crónicos de salud que usted pueda tener
- Nos aseguramos de que las mujeres embarazadas reciban la atención prenatal y posnatal
- Le recordamos que se tome los test de Papanicolaou y se haga las mamografías, si son necesarias
- Respondemos cualquier reclamo que tenga
- Le ayudamos a encontrar y usar la información de nuestro sitio web
- Le informamos sobre los servicios especiales que ofrecemos

Para obtener más información, llame a Servicios a miembros al **(855) 687-7861** (número de TTY: 711),

de lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m. Puede pedir una copia impresa de su Plan de mejora de calidad y resultados.

Directrices para mantenerle saludable

Le damos información sobre los servicios preventivos y cuándo obtenerlos. Esta información no es un sustituto del consejo de su médico.

Para aprovechar al máximo estas directrices:

- Tómese el tiempo necesario para leerlas
- Escriba sus preguntas y tráigalas a su próximo chequeo
- Dígale a su proveedor sus problemas de salud que usted o sus hijos estén teniendo
- Asista a sus citas
- Si falta a una cita, reprográmela inmediatamente

Le informaremos sobre test y exámenes importantes para cosas como la diabetes, COPS y la depresión. Vaya a **MolinaHealthcare.com** para obtener más información. Llame a Servicios a miembros al **(855) 687-7861** (número de TTY: 711), de lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m.

Ayuda adicional para problemas crónicos de salud

Atender los problemas de salud puede resultar abrumador. Para garantizar que usted recibe los cuidados apropiados, nuestro programa de Administración de Cuidados le ayuda a:

- Obtener servicios
- Programar test y visitas a los proveedores
- Conseguir transporte para las citas médicas
- Llenar los vacíos en los cuidados o servicios
- Conseguir apoyo para aquellas personas con necesidades especiales y/o para sus cuidadores
- El traslado de un lugar a otro, como dejar el hospital
- Obtener los servicios de cuidados a largo plazo
- Conectarse con grupos de apoyo comunitario
- Encontrar servicios comunitarios como “Meals on Wheels” (programa de apoyo para personas mayores) o terapia física

Usted puede ser referido a la Administración de Cuidados a través de:

- Un proveedor
- Servicios a miembros, la línea de educación sobre la salud o nuestra línea de consejos de enfermería 24 horas al día
- Un miembro de la familia o cuidador
- Usted mismo

Estos programas se ofrecen sin costo para usted. Puede elegir dejar de participar en cualquier programa y en

cualquier momento. Llame a Servicios a miembros al **(855) 687-7861** (número de TTY: 711), de lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m., para obtener más información.

Salud poblacional

(Educación sobre la salud, Administración de enfermedades, Administración de los cuidados y Administración de casos complejos)

Ofrecemos muchos programas para ayudarle a tener una vida más saludable.

Administración de la salud

Ofrecemos programas de seguimiento para ayudarle a usted y su familia a administrar:

- El asma
- La enfermedad cardiovascular (CVD)
- La enfermedad pulmonar obstructiva crónica (COPD)
- La depresión
- La diabetes
- La insuficiencia cardíaca
- También proporcionamos asesoría en asuntos de nutrición
- Para dejar de fumar
- Trastorno de abuso de sustancias

Para obtener más información, inscribirse o cancelar la inscripción de cualquiera de estos programas, llama al equipo de Administración de la Salud al **(866) 891-2320** (número de TTY: 711), de lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m. (hora local).

Boletines informativos para miembros

Publicamos los boletines informativos en **www.molinahealthcare.com/members/il/en-us/mem/medicaid/overvw/resources/news/news.aspx**. Esta información es fácil de leer y ofrece consejos para una vida saludable.

Educación para la salud

Podemos enseñarle sobre asuntos como:

- Comer saludablemente
- Prevención de enfermedades
- Cuidado del estrés
- Hacer ejercicios
- El colesterol
- El asma
- La diabetes

Para obtener estos materiales, puedo pedírselos a su médico. También puede visitar **Molinahealthcare.com/members/common/en-US/healthy/Pages/home.aspx**.

Evaluación de los riesgos de salud y herramientas de autocontrol

Para obtener ayuda para hacer cambios saludables, use la herramienta de evaluación de riesgos de salud (evaluación de la salud) en el portal de miembros MyMolina. Solamente responda preguntas sobre su salud, comportamientos y haga los test sugeridos. Recibirá un informe sobre sus riesgos de salud tras completar esta herramienta.

También encontrará herramientas para autoadministración que ofrecen consejos sobre:

- Control del peso
- La depresión
- Bienestar financiero
- Otros temas que afectan su salud

Estas herramientas le ayudan a vigilar el progreso, encontrar los obstáculos y medir el progreso hacia las metas. Para saber más, vaya a **MyMolina.com**.

Programa de seguridad del paciente

Nuestro Programa de seguridad del paciente ayuda a mantenerle a usted y su familia seguros cuando le brindamos los servicios. Le protegemos haciendo lo siguiente:

- Diciéndole a los proveedores y hospitales acerca de los problemas de seguridad y dónde obtener ayuda
- Haciendo el seguimiento de los reclamos de los miembros sobre problemas de seguridad en las oficinas y hospitales de los proveedores
- Revisando los informes de grupos que investigan asuntos de seguridad hospitalaria
- Ayudándole a mudarse de un lugar a otro, por ejemplo, del hospital a la casa
- Enseñándole sobre qué preguntas hacer durante las visitas a los proveedores

Los grupos que investigan asuntos de seguridad incluyen:

- **Calificaciones del índice Leapfrog de calidad de grupos**
- **Calificaciones de los objetivos nacionales de seguridad de pacientes de la Comisión Conjunta**

Puede visitar estos sitios web para:

- Ver qué están haciendo los hospitales para brindar más seguridad
- Saber qué buscar cuando se elige un proveedor u hospital
- Obtener información sobre programas y servicios para afecciones como la diabetes y el asma

Para obtener más información, llame a Servicios a miembros al **(855) 687-7861** (número de TTY: 711), de lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m., o visite **MolinaHealthcare.com**.

Cómo trabajamos con los proveedores para tomar decisiones sobre sus cuidados

Algunos servicios deben ser preaprobados antes de que los cubramos. Trabajaremos con su proveedor para averiguar cuáles servicios necesita usted. Tomamos decisiones sobre sus cuidados con base en las necesidades médicas y los beneficios. Esto se llama

administración de la utilización (UM, por sus siglas en inglés).

- No recompensamos a los proveedores ni a otros por denegar servicios.
- No pagamos más a los proveedores o al personal de UM por tomar decisiones que le dan a usted menos cuidados.

Si necesita servicios y apoyos a largo plazo (LTSS, por sus siglas en inglés), alguien con experiencia, capacitación y educación en LTSS toma las decisiones sobre los servicios.

Si tiene alguna pregunta sobre el proceso o los fallos de UM, llame a Servicios a miembros al **(855) 687-7861** (número de TTY: 711), de lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m. Podemos aceptar llamadas por cobrar. Si necesita ayudar en su propio idioma, hay personal o intérpretes bilingües sin costo. También ofrecemos servicios de TTY si tiene problemas de audición o del habla. Sírvase dejar un mensaje con su número de teléfono si llame después de las horas de atención o durante el fin de semana. Le devolveremos la llamada en el plazo de un día laborable. El Departamento de Servicios a miembros también podría llamar para hablar sobre asuntos de UM. Si el Departamento de Servicios a miembros llama, usaremos su nombre, cargo y el nombre Molina.

Qué hay de nuevo

Buscamos manera de ofrecer nuevos tipos de cuidados y servicios y nuevas maneras de brindarlos. Revisamos los nuevos servicios para comprobar la seguridad y los beneficios añadidos. Cada año, buscamos actualizar:

- El equipo
- Los servicios médicos
- Los servicios de salud del comportamiento
- Los medicamentos

Servicios de idiomas

Proporcionaremos información escrita o verbal en su propio idioma, sin costo. Ofrecemos intérpretes para ayudar a hablar con su proveedor o nosotros. Hacemos estos para la mayoría de idiomas. Esto incluye lenguaje de señas. Para solicitar un intérprete o materiales escritos en un idioma que no sea el inglés, llame a Servicios a miembros al **(855) 687-7861** (número de TTY: 711), de lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m.

Los servicios de salud del comportamiento

Si está preocupado con problemas de salud mental, podemos ayudar. Podemos ofrecer ayuda en asuntos como el estrés, la depresión y el abuso de sustancias. Cubrimos los servicios de salud del comportamiento. Pregunte a su proveedor de atención primaria o llame a Servicios a miembros al **(855) 678-7861** (número de TTY: 711), de lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m., para obtener más información.

Qué hacer cuando necesita atención fuera del horario regular o de cuidados de emergencia

Posiblemente necesite atención médica cuando el consultorio de su proveedor de atención primaria esté cerrado. Para recibir atención después del horario regular, llame a nuestra línea de consejos de enfermería al **(888) 275-8750**. Hay enfermeras altamente capacitadas las 24 horas del día, 7 días a la semana para:

- Responder sus preguntas médicas
- Ayudarle a decidir si necesita atención inmediatamente
- Concertar una cita para usted.

Atención de emergencia

¿Qué es una emergencia?

Un problema repentino o grave que necesita atención inmediata o pone en peligro la vida o la salud. Cubrimos la atención de emergencia. La atención de emergencia no está cubierta fuera de los Estados Unidos (excepto en casos que requieran hospitalización en Canadá o México).

Si usted necesita atención de emergencia, llame al 911 o vaya al hospital más cercano. No necesita aprobación previa. Para recibir atención de urgencia, llame a nuestra línea de consejos de enfermería al **(888) 275-8750**.

Información sobre medicamentos

Para obtener información sobre medicamentos que necesita, hable con su proveedor. Para obtener información sobre los beneficios de medicamentos, visite **MolinaHealthcare.com**. En nuestro sitio web, puede encontrar:

- Nuestro formulario: una lista de medicamentos genéricos y de marca que cubrimos
- Los límites de los medicamentos cubiertos, como el número de reabastecimientos o dosis que debe recibir
- Cómo nuestro 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 de su proveedor para sustituir con genéricos, el intercambio terapéutico y terapia por etapas
- Actualizaciones a nuestro formulario
- Los copagos de medicamentos que no están en el formulario
- Cómo nuestros proveedores pueden pedirnos cubrir un medicamento que no está en el formulario

Para obtener más información, llame a Servicios a miembros al **(855) 687-7861** (número de TTY: 711), de lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m.

Protegemos su privacidad

Usted tiene derechos cuando se trata de proteger su información de salud. No compartiremos información de salud que no esté permitido por la ley. Respetamos y protegemos su privacidad. Podremos utilizar y compartir datos para proporcionarle los beneficios. Su privacidad es importante para nosotros.

Su información de salud protegida (PHI)

PHI son las siglas en inglés de "protected health information" (información de salud protegida). Esto incluye su:

- Nombre
- Número de identificación de miembro
- Raza
- Etnia
- Necesidades de idioma
- Otra información que pueda identificarle

Podríamos usar su PHI para:

- Trabajar con los médicos para darle su tratamiento
- Pagar su atención médica
- Revisar la calidad de los cuidados que usted recibe
- Explicarle sus opciones de cuidados
- Implementar nuestro plan de salud
- Usar o compartir la PHI para otros propósitos permitidos por la ley

Debemos obtener su aprobación por escrito para usar o compartir su PHI por cualquier propósito no indicado anteriormente.

Sus derechos de privacidad

Usted tiene el derecho a:

- Mirar su PHI
- Obtener una copia de su PHI
- Hacer cambios a su PHI
- Pedirnos que no usemos ni compartamos su PHI de ciertas maneras
- Obtener una lista de las personas y lugares a los que les hemos dado su PHI

¿Cómo protege Molina su PHI?

Su PHI puede ser escrita, hablada o digital. Protegemos su PHI:

- Con políticas y procedimientos que le protegen
- Limitando nuestro personal que puede ver la PHI
- Capacitando a nuestro personal sobre cómo proteger y asegura la PHI (comunicaciones escritas y verbales)
- Exigiendo acuerdos por escrito para cumplir con las políticas y procedimientos
- Asegurando la PHI digital con firewalls y contraseñas

Por ley, debemos:

- Mantener en privado su PHI
- Informarle sobre cualquier violación de su PHI no asegurada

- No usar ni divulgar su información genética para propósitos de suscripción
- No usar sus datos de raza, etnia ni idioma para suscribir o denegar cobertura
- Cumplir con nuestras prácticas de aviso de privacidad (NPP, por sus siglas en inglés)

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

- Llame o escriba a Molina y presente un reclamo
- Presenta un reclamo al Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE.UU

La información anterior es solamente un resumen. Para obtener más información sobre cómo utilizamos y comparticos su PHI, consulte nuestras NPP en **MolinaHealthcare.com**. También puede llamar a Servicios a miembros al **(855) 687-7861** (número de TTY: 711), de lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m., para solicitar una copia.

Sus derechos y responsabilidades

Es importante conocer sus derechos y responsabilidades ya que ello le ayuda a usted, su familia, su proveedor y Molina a garantizar que reciba los cuidados que necesita.

Usted tiene derecho a:

- Obtener la información correcta sobre Molina, nuestros servicios y proveedores, y sus derechos y responsabilidades
- La privacidad y ser tratado con respeto y dignidad
- Ayuda para tomar decisiones con su proveedor sobre sus cuidados de salud. Poder rechazar un tratamiento
- Pedir una copia de su expediente médico
- Pedir un cambio o corrección de su expediente médico
- Hablar sobre opciones de tratamiento con su médico de una manera que usted entienda. Que no importen el costo y la cobertura de beneficios
- Exponer sus reclamos o enviar apelaciones referentes a Molina o a los cuidados que usted recibe
- Usar sus derechos de miembro sin miedo a tener resultados negativos
- Obtener sus derechos y responsabilidades cada año
- Sugerir cambios a nuestra política de derechos y responsabilidades

Usted también tiene la responsabilidad de:

- Dar toda la información correcta que Molina y sus proveedores necesiten para brindarles los cuidados a usted.
- Conozca sus problemas de salud. Participe en los objetivos del tratamiento que usted y su proveedor hayan acordado.

- Siga el plan de tratamiento para sus cuidados.
- Vaya a todas las consultas médicas y llegue a tiempo. Si va a llegar tarde o no puede asistir a la consulta, llame al consultorio inmediatamente.

Visite **MolinaHealthcare.com** para revisar el Manual para miembros y la lista completa de sus derechos y responsabilidades.

Servicios de cuidados de la salud de la mujer

Cubrimos los cuidados antes del nacimiento, después del parto, los exámenes de los senos, mamografías y pruebas de Papanicolaou. Para los servicios de rutina y preventivos, puede visitar a un especialista en la salud de mujeres. Puede ser una obstetra, ginecóloga o una enfermera obstétrica certificada.

Brindamos cuidados para las necesidades especiales de atención a la salud

Cubrimos los cuidados para las necesidades especiales de atención a la salud. Si tiene servicios y apoyos a largo plazo (LTSS, por sus siglas en inglés), puede ver a un especialista.

Segundas opiniones

Si no está de acuerdo con el plan de cuidados de su proveedor, usted tiene el derecho a una segunda opinión. Puede hablar con otro proveedor de la red. También puede hablar con un proveedor fuera de nuestra red de manera gratuita. Para obtener más información, llame a servicios a miembros al **(855) 687-7861** (número de TTY: 711), de lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m.

Servicios fuera de la red

Si un proveedor de la red no puede brindarle los servicios que usted necesita, puede ver a un proveedor fuera de la red. El costo para usted será el mismo como si el proveedor estuviera en nuestra red. Nosotros cubriremos al proveedor fuera de la red. Para obtener más información, llame al Centro de apoyo a los clientes al **(833) 644-1623** (número de TTY: 711).

Horas de atención para los servicios

Puede recibir servicios 24 horas al día, todos los días.

Reclamos y apelaciones

Si tiene problemas con los cuidados o servicios médicos, tiene el derecho a presentar una queja (reclamo) o apelación.

Presente una queja por cosas como:

- La atención que usted recibe de su proveedor u hospital
- El tiempo que le toma conseguir una cita o ser visto por un proveedor
- La disponibilidad de proveedores en su área

Presente una apelación cuando usted no esté de acuerdo con nuestra decisión para:

- Detener, cambiar, suspender, reducir o denegar un servicio

- Denegar el pago de los servicios

Puede solicitar una revisión acelerada si la decisión pone su vida o salud en riesgo. También puede pedir una audiencia imparcial a un juez de derecho administrativo del estado, si su apelación es denegada.

Visite **MolinaHealthcare.com** o consulte nuestro Manual para miembros para leer sobre:

- Reclamos, apelaciones y el proceso de la audiencia imparcial estatal, derechos y plazos
- Quién puede presentar un reclamo o apelación

Si tiene alguna pregunta, llame a Servicios a miembros al **(855) 687-7861** (número de TTY: 711).

Su derecho a apelar una denegación

¿Qué es una denegación?

Una denegación significa que no pagaremos un servicio o una factura. Si le denegamos un servicio, usted tiene el derecho de averiguar por qué fue denegado. Usted tiene derecho a apelar.

Si le denegamos el servicio, usted recibirá una carta que le explicará por qué. Le informará sobre su derecho a apelar. Puede leer sobre estos derechos en el Manual para miembros. Puede aprender cómo presentar una apelación en **MolinaHealthcare.com**. El Departamento de Servicios a miembros también pueden ayudarle a presentar un reclamo.

Si no está contento con el resultado de su apelación, puede pedir una revisión independiente. Proveedores fuera de Molina revisarán toda la información y tomarán una decisión. Molina cumplirá con estos hallazgos.

Su derecho a una declaración de voluntad anticipada

Usted tiene el derecho a aceptar o rechazar un tratamiento que ofrezca un proveedor. Si no puede decirle al proveedor lo que usted desea, necesita hacer que se conozcan sus deseos. Para ello es importante tener una declaración de voluntad anticipada. Puede tener una para los cuidados médicos y de salud mental.

Una declaración de voluntad anticipada es un formulario legal que les dice a los proveedores el tipo de cuidados que usted quiere en caso no pueda hablar por usted mismo. Escriba una declaración de voluntad anticipada antes de que lo atiendan de emergencia. Esto evita que otras personas tomen decisiones importantes de salud en su nombre si usted no puede tomarlas por usted mismo. Hay diferentes tipos de declaración de voluntad anticipada.

Algunos ejemplos son:

- Poder notarial para la atención médica
- Testamento en vida

La decisión es suya de tener una declaración de voluntad anticipada. Nadie puede negarle a usted cuidados con base en si tiene o no una declaración. Para obtener ayuda sobre tomar decisiones sobre sus cuidados de salud, hable con alguien de su confianza. Puede ser un familiar o un amigo. También puede hablar con su abogado o proveedor de atención primaria. Llame a Servicios a miembros al **(855) 687-7861** (número de TTY: 711) para obtener ayuda con la declaración de voluntad anticipada que cumpla con las leyes estatales. Si tiene una declaración de voluntad anticipada firmada y piensa que su proveedor no ha cumplido sus deseos, puede presentar un reclamo. Visite **MolinaHealthcare.com** o llame a Servicios a miembros para obtener más información.

Visite nuestro sitio web

Visite **MolinaHealthcare.com** y seleccione su estado. Encontrará lo siguiente:

- Beneficios y servicios
- Copagos y otros cargos (si corresponden)
- Qué hacer si recibe una factura por un reclamo de beneficios
- Preguntas frecuentes (FAQs) y respuestas
- Información de farmacia como:
  - Los medicamentos que no cubrimos
  - Limites o cuotas de los medicamentos
  - Cómo solicitar una excepción para los medicamentos que no están en la lista de medicamentos preferidos (PDL, por sus siglas en inglés)
  - Sustitutos genéricos
  - Intercambio terapéutico (medicamentos diferentes que tienen los mismos efectos)
  - Terapia por etapas (la cobertura de un medicamento antes de dar cobertura para otro)
- Directrices para servicios de salud preventivos y horario de vacunas
- Cómo obtener servicios de cuidados especiales y hospitalarios
- Proveedores disponibles
- Procedimientos de UM como:
  - Revisión previa al servicio
  - Revisión concurrente urgente
  - Revisión posterior al servicio
  - Cómo presentar una apelación

Para recibir copias impresas de cualquier cosa de **MolinaHealthcare.com**, llame a Servicios a miembros al **(855) 687-7861** (número de TTY: 711). También puede revisar el Manual para miembros en el sitio web.

Portal para miembros

MyMolina.com es un portal para miembros seguro. Le permite administrar su salud desde su computadora. El portal para miembros es fácil de usar. Estas son algunas de las cosas que puede hacer:

- Completar su evaluación de riesgos de salud (HRA, por sus siglas en inglés)

- Buscar una farmacia local
- Conseguir ayuda para:
  - Dejar de beber alcohol
  - Comer saludablemente
  - Controlar su peso y su índice de masa corporal (IMC)
  - Ver si sufre de depresión o falta de motivación
  - Controlar el estrés.
  - Hacer ejercicios
  - Dejar de consumir tabaco
  - Hacerse una prueba de cáncer
  - Obtener vacunas
- Solicite o imprima su tarjeta de identificación del miembro
- Elija o cambie de médicos
- Consulte sus expedientes médicos
- Averigüe cómo obtener referencias
- Consiga asesoría de salud de nuestra línea de consejos de enfermería 24 horas al día, 7 días a la semana mediante un correo electrónico seguro
- Envíe mensajes de correo electrónico al Departamento de Servicios a miembros

Para obtener más información o para inscribirse en el portal para miembros llame a Servicios a miembros al **(855) 687-7861** (número de TTY: 711).

También puede crear una cuenta:

Paso 1: Vaya a **MyMolina.com**

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

Paso 3: Ingrese su dirección de correo electrónico

Paso 4: Cree una contraseña

Directorio en internet de proveedores

Para buscar un proveedor en internet, vaya a **MolinaHealthcare.com**. Haga clic en **Find a Doctor or Pharmacy** (encontrar un médico o farmacia). El directorio de proveedores incluye lo siguiente:

- Nombres, direcciones y números de teléfono de los proveedores de la red
- El estatus de certificación de la junta de los proveedores
  - También puede visitar **abms.org** para ver si el proveedor está certificado por la junta
- El horario de atención para todas las oficinas
- Los proveedores que aceptan nuevos pacientes
- Los idiomas que hablan el proveedor y el personal
- Nombre, ubicación y estatus de acreditación del hospital

Si no puede acceder a internet o necesita más información (como la facultad de medicina o el lugar en que hizo su residencia su proveedor), podemos enviarle una copia impresa. Llame al **(855) 687-7861** (número de TTY: 711), de lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m., para obtener ayuda.