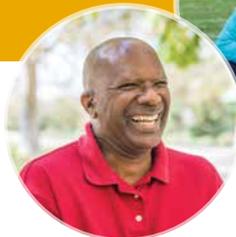


# Guía para Acceder a Atención Médica de Calidad

## Primavera de 2020



[MolinaHealthcare.com/Duals](https://MolinaHealthcare.com/Duals)



# Índice

Su guía de contacto para el cuidado de su salud .....	2
Programa y plan de mejoramiento de la calidad de Molina Dual Options .....	5
Guías para mantenerse sano .....	7
Cómo obtener ayuda adicional cuando padece problemas de salud crónicos .....	8
La salud de la población (Educación para la salud, Manejo de enfermedades, Manejo del cuidado y Manejo de casos complejos) .....	10
Salud conductual .....	11
Protección de su Privacidad.....	11
Programa de seguridad para los pacientes.....	13
Cómo trabajamos con nuestros proveedores para tomar decisiones sobre el cuidado de su salud.....	14
Servicios de traducción.....	16
Qué hacer cuando necesite atención después del horario de trabajo o en una emergencia.....	16
Dónde encontrar respuestas a sus beneficios en medicamentos.....	17
Sus derechos como miembro de Molina Dual Options .....	18
Segundas opiniones.....	20
Servicios fuera de la red.....	20
Quejas y apelaciones .....	20
Su derecho a apelar las denegaciones .....	21
Su derecho a un establecer su Directiva Anticipada.....	22
Visite el sitio web de Molina Dual Options .....	23
MyMolina .....	23
Cómo encontrar información sobre los proveedores de cuidados de salud de Molina Dual Options utilizando nuestro sitio web (Directorio de Proveedores en Línea)....	25

## Su guía de contacto para el cuidado de su salud

<b>Departamento/ Programa</b>	<b>Tipo de ayuda necesaria</b>	<b>Número de teléfono</b>
<b>Servicios a los miembros de Molina Dual Options</b>	Si usted tiene un problema con cualquiera de los servicios de Molina Dual Options, queremos ayudarle a resolverlo. Usted puede llamar a Servicios a los Miembros para obtener ayuda o presentar una queja o reclamo de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. hora local.	Servicios a los miembros de Molina Dual Options Llamada gratuita: (877) 901-8181 TTY: 711  TTY para las personas con problemas de audición: marque 711 para el Servicio de retransmisión de telecomunicaciones
<b>Manejo de la salud</b>	Para solicitar información sobre cómo participar en los programas para condiciones como asma, diabetes, presión arterial elevada, Enfermedad Cardiovascular (ECV o CVD por sus siglas en inglés) o Enfermedad Pulmonar Obstructiva Crónica (EPOC o COPD por sus siglas en inglés), por favor comuníquese con Administración de Servicios de Salud. La Administración de Servicios de la Salud le ayudará a comprender cómo se utilizan estos programas. Usted puede optar por darse de baja del programa.	Administración de Servicios de Salud (866) 891-2320 TTY: 711 de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m., hora local.

<p><b>Educación sobre la salud</b></p>	<p>Para solicitar información sobre cómo participar en los programas para el manejo del peso y para dejar de fumar, por favor comuníquese con la Administración de Servicios de Salud. La Administración de Servicios de la Salud le ayudará a comprender cómo se utilizan estos programas. Usted puede optar por darse de baja del programa.</p>	<p>Administración de Servicios de Salud (866) 891-2320 TTY: 711 de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m., hora local.</p>
<p><b>Estudios durante la maternidad y apoyo obstétrico en casos de alto riesgo</b></p>	<p>Para solicitar información sobre cómo participar en nuestros programas de estudios durante la maternidad y el embarazo, por favor comuníquese con Servicios a los Miembros. Servicios a los Miembros le ayudará a comprender cómo utilizar este programa. Usted puede optar por darse de baja del programa.</p>	<p>Servicios a los Miembros (877) 901-8181 TTY: 711</p>
<p><b>Manejo de casos</b></p>	<p>Para solicitar información sobre cómo participar en estos programas de Manejo de casos, por favor comuníquese con Servicios a los Miembros. Servicios a los Miembros le ayudará a comprender cómo se utilizan estos programas y cómo puede darse de baja del programa.</p>	<p>Servicios a los Miembros (877) 901-8181 TTY: 711</p>

<p><b>Manejo de casos complejos</b></p>	<p>Para solicitar información sobre cómo puede participar en nuestro programa de Manejo de casos complejos si necesita ayuda adicional para resolver sus problemas de atención de salud, por favor comuníquese con Servicios a los Miembros. Servicios a los Miembros le ayudará a comprender cómo se utiliza este programa y cómo puede darse de baja.</p>	<p>Servicios a los Miembros (877) 901-8181 TTY: 711</p>
<p><b>Programa de transición del cuidado</b></p>	<p>Para solicitar información sobre cómo participar en nuestro Programa de transición del cuidado después de haber permanecido hospitalizado, comuníquese con Servicios a los Miembros. Servicios a los Miembros le ayudará a comprender cómo se utiliza este programa y cómo puede darse de baja.</p>	<p>Servicios a los Miembros (877) 901-8181 TTY: 711</p>
<p><b>Línea de asesoramiento de enfermeros disponible las 24 horas, los 7 días de la semana</b></p>	<p>Si tiene alguna pregunta o preocupación sobre su salud o la salud de su familia. La Línea de asesoramiento de enfermeros cuenta con enfermeros certificados.</p>	<p>(888) 275-8750 para idioma español: (866) 648-3537 TTY: 711</p>
<p><b>Departamento de Salud y Servicios Humanos de la Secretaría de los EE.UU., Oficina de Derechos Civiles</b></p>	<p>Si cree que no hemos protegido su privacidad y desea presentar un reclamo, puede efectuar una llamada para presentar el reclamo (la queja).</p>	<p>(415) 437-8310 TDD: (415) 437-8311 FAX: (415) 437-8329</p>

<p><b>Medicare</b></p>	<p>Medicare es un seguro de salud que el gobierno federal ofrece a la mayoría de las personas que tienen 65 años o más. Medicare ayuda a pagar el cuidado de la salud pero no cubre todos los gastos médicos.</p>	<p>1 (800) MEDICARE 1 (800) 633-4227</p> <p>TTY: 1 (877) 486-2048 <a href="http://www.Medicare.gov">www.Medicare.gov</a></p>
<p><b>Departamento de Seguros de Illinois</b></p>	<p>El Departamento de Seguros de Illinois es responsable de regular los planes de servicios de atención de salud. Si tiene alguna queja contra su plan de salud, primero debe llamar a la línea gratuita de Molina Dual Options al (877) 901-8181 TTY: 711, y hacer uso del proceso de presentación de quejas de Molina Dual Options antes de comunicarse con este departamento.</p>	<p>Oficina de Chicago: (312) 814-2420 u Oficina de Springfield: (217) 782-4515, TTY: (866) 323-5321 <a href="https://insurance.illinois.gov/default.html">https://insurance.illinois.gov/default.html</a></p>

## Programa y plan de mejoramiento de la calidad de Molina Dual Options

El cuidado de su salud es importante para nosotros. Queremos saber cómo estamos trabajando. Es por eso que es posible que reciba una encuesta sobre Molina Dual Options y sobre sus servicios de atención de la salud. Una de estas encuestas recibe el nombre de CAHPS®. CAHPS® significa Evaluación de los proveedores de cuidados de salud y sistemas de atención



de la salud por parte de los consumidores. La encuesta le realiza preguntas sobre la atención de su salud. Le pregunta sobre la atención que recibe de parte de Molina Dual Options. Podemos enviarle algunas preguntas sobre cómo estamos trabajando. Queremos saber qué es importante para usted. Por favor, tómese su tiempo para completar la encuesta si la recibe.

También hacemos uso de otra herramienta llamada HEDIS® para mejorar la atención. HEDIS® significa Conjunto de Información y Datos sobre la Efectividad del Cuidado de la Salud. Recogemos información sobre los servicios que usted puede haber recibido. Estos servicios incluyen:

- Vacunas
- Exámenes preventivos de control
- Exámenes Papanicolau
- Mamogramas
- Cuidado de la diabetes
- Cuidado prenatal
- Cuidado posparto

Este proceso nos ayuda a saber cuántos de nuestros miembros realmente recibieron los servicios que necesitaban. Molina hace que usted puede acceder a esta información. Usted puede utilizarla para comparar un plan de salud con otro.

Trabajamos para mejorar nuestros servicios año a año. Establecemos metas para mejorar nuestros servicios. Nuestro plan de Mejoramiento de la calidad incluye a estas metas:

- Brindarle servicios que le resulte sencillo utilizar.
- Trabajar con nuestros proveedores de cuidados de salud para que usted reciba la atención que necesita.
- Brindarle asistencia en su idioma o a sus necesidades culturales.
- Ayudarle a reducir las barreras y brindarle apoyo para que alcance su mejor nivel de salud.

Queremos ayudarle a cuidar mejor de usted y de su familia. Queremos asegurarnos que reciba el mejor servicio posible. Algunas de las formas en las que lo hacemos son:

- Enviándole un mensaje de correo o llamándole para asegurarnos que usted se realice los exámenes preventivos y vacunas correspondientes.
- Ayudándole a saber más sobre sus problemas de salud crónicos, si los tiene.

- Asegurándole que obtenga el cuidado prenatal y los exámenes posparto si se encuentra embarazada.
- Recordándole que se realice los exámenes de Papanicolau y los mamogramas si los necesita.
- Considerando las quejas (los reclamos) de los miembros cuando los envía.
- Ayudándole a encontrar y a utilizar la información en el sitio web de Molina Healthcare.
- Informándole sobre servicios especiales que ofrecemos a todos nuestros miembros.

Analizamos todos los servicios y la atención que recibe cada año para ver cómo lo estamos haciendo. Por favor, visite nuestro sitio ingresando a [MolinaHealthcare.com/Duals](http://MolinaHealthcare.com/Duals). Usted puede leer los últimos resultados de nuestro progreso en nuestro sitio web.

Para saber más, llame al Equipo de Servicios a los Miembros de Molina Dual Options. Usted puede solicitar una copia impresa de nuestro plan de Mejoramiento de la calidad y sus resultados.

## Guías para mantenerse sano

Molina Dual Options brinda información sobre controles y servicios de salud preventivos que usted y su familia pueden necesitar y cuándo debe realizarlos. Estas son guías que sugieren realizar controles a todos los adultos a menos que su proveedor de cuidados de salud indique lo contrario. No deben reemplazar a la consulta con el proveedor.

- Tómese un minuto para leer las Guías para mantenerse sano. Tenga en cuenta que estas guías son controles sugeridos para mantenerse sano. Molina Dual Options brinda cobertura a los servicios de cuidados preventivos.
- Escriba cualquier pregunta que pueda tener. Lleve las preguntas a su siguiente control.
- Infórmele a su proveedor sobre cualquier problema de salud que usted presente.
- Asegúrese de no faltar a las citas.
- Si no asiste a una cita, llame de inmediato a su proveedor para reprogramarla.

Molina Dual Options también le brinda información sobre las pruebas y los exámenes clave que usted o su familia pueden necesitar en caso de condiciones de salud a largo plazo. Estas condiciones incluyen: diabetes, EPOC (COPD, por sus siglas en inglés), depresión entre otras. Por favor, analice esta información en el sitio web de Molina Dual Options. También podemos enviarle estas guías si las solicita. Por favor, comuníquese con la Línea de Servicios a los Miembros al ((877) 901-8181, TTY: 711.

Estas guías se publican en el sitio web ingresando a [MolinaHealthcare.com/Duals](http://MolinaHealthcare.com/Duals).

## **Cómo obtener ayuda adicional cuando padece problemas de salud crónicos**

Cuidar de sus propios problemas de salud puede resultar duro. Molina Dual Options cuenta con un programa que le puede ser de ayuda. Ofrecemos un Programa de manejo de casos para ayudar a los miembros a tratar sus problemas de salud difíciles. Ofrecemos esta ayuda a toda persona que reciba servicios de salud por un problema crónico de salud. Nuestro personal trabajará con usted para asegurar que reciba el cuidado adecuado.

El personal de Molina Dual Options, en general, un equipo o una persona determinada puede ayudarle a:

- Encontrar y acceder a servicios elegibles.
- Solicitar visitas al médico y pruebas.
- Organizar el transporte.
- Visualizar cualquier brecha en el cuidado o en las necesidades de cuidado de la salud.
- Brindar acceso a la asistencia para ayudar a las personas que tengan necesidades especiales para el cuidado de su salud y/o a sus cuidadores con el estrés diario.
- Ayudar a trasladarse de un lugar a otro haciendo uso de un equipo o persona determinada. Esto puede incluir trabajar con usted y su(s) cuidador(es) cuando el hospital de otorgue el alta.
- Evaluar su elegibilidad para servicios de cuidado a largo plazo.
- Conectarse con el servicio de apoyo comunitario.

- Encontrar servicios que puedan no ser beneficios incluidos en la cobertura. Esto puede incluir terapia física en escuelas o en establecimientos comunitarios o “Meals on Wheels” (Comidas sobre Ruedas).
- Organizar servicios con un proveedor de atención primaria (PCP, por sus siglas en inglés), miembros de la familia, cuidadores, representantes y cualquier otro proveedor identificado.

Los miembros pueden acceder a Manejo de casos a través de:

- Un proveedor de cuidados de salud.
- Servicios a los Miembros, la línea de Educación sobre la salud o la Línea de asesoramiento de enfermeros disponible las 24 horas del día.
- Un miembro de la familia o cuidador.
- Usted mismo.

Manejo de casos también le ofrece programas dirigidos como el programa de Transición del cuidado. Este programa ayuda a satisfacer sus necesidades una vez que recibió el alta. Estos programas son voluntarios y se brindan por teléfono o por contacto en persona. Molina Dual Options los ofrece de manera gratuita. Una vez que comience a participar en el programa, contará con una persona o equipo asignado a usted para ayudarlo a coordinar el cuidado de su salud. Entonces, recibirá el número de teléfono del equipo que se le ha asignado. Usted puede elegir retirarse de un programa, en cualquier momento.



Por favor, comuníquese con el Departamento de Servicios a los Miembros de Molina Dual Options al (877) 901-8181, TTY: 711 para:

- Que retiren su participación de un programa.
- Saber más sobre un programa.
- Solicitar una derivación.

## La Salud de la población

### (Educación para la Salud, Manejo de Enfermedades, Manejo del Cuidado y Manejo de Casos Complejos)

Las herramientas y los programas aquí descriptos son un apoyo educativo para nuestros miembros. Podemos cambiarlos en cualquier momento, según resulte necesario, para satisfacer las necesidades de nuestros miembros.

#### **Educación sobre la Salud/Manejo de Enfermedades**

Molina Dual Options ofrece programas que le ayudarán a usted y a su familia a manejar un problema de salud. Nuestro programa incluye:

- Asma
- Depresión
- Diabetes
- Presión arterial alta
- Enfermedad cardiovascular (ECV o CVD por sus siglas en inglés)
- Enfermedad Pulmonar Obstructiva Crónica (EPOC o COPD por sus siglas en inglés)

Usted puede conocer más o inscribirse o desinscribirse de cualquier de los programas antes mencionados comunicándose con el Departamento de Administración de Servicios de Salud de Molina Dual Options al (866) 891-2320, TTY: 711, de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m., hora local.

#### **Boletines Informativos**

Los boletines informativos se publican en el sitio web ingresando [MolinaHealthcare.com/Duals](http://MolinaHealthcare.com/Duals). Los artículos se basan en temas sobre los que han preguntado miembros como usted. Estos consejos pueden ayudarle a usted y a su familia a mantenerse sanos.

#### **Material sobre Educación para la salud**

Nuestro material brinda información sobre cómo comer sano, prevenir

enfermedades, el cuidado del estrés, mantenerse activo, el colesterol, el asma, la diabetes y otros temas. Este material se basa en guías clínicas actuales. Para obtener este material, pídaselo a su médico o visite nuestro sitio web ingresando a [MolinaHealthcare.com/members/common/en-US/healthy/Pages/home.aspx](https://MolinaHealthcare.com/members/common/en-US/healthy/Pages/home.aspx).

## Salud Conductual

Molina Dual Options ofrece servicios de salud conductual para ayudar con problemas tales como el estrés, la depresión o la confusión. Existen servicios también para ayudar con el consumo de sustancias. Su PCP puede realizarle un breve interrogatorio y guiarle a los servicios que necesite. También puede buscar los servicios usted mismo llamando a Servicios a los Miembros al (877) 901-8181, TTY: 711. Usted puede acceder a muchos tipos de servicios. Estos tipos de problemas pueden tratarse. Molina Dual Options le brindará asistencia para encontrar el apoyo o servicio que necesite.

## Protección de su Privacidad

Su privacidad es importante para nosotros. La respetamos y la protegemos. Molina Dual Options hace uso y comparte información para brindarle beneficios para su salud.

### Información Protegida sobre su Salud (PHI)

PHI significa “información protegida sobre su salud”. PHI incluye su nombre, número de miembro, raza, etnia, necesidades de idioma u otros elementos que le identifican. Molina Dual Options quiere que sepa cómo utilizamos o compartimos su PHI.

### ¿Por qué Molina Dual Options utiliza o comparte su PHI?

- Para brindarle tratamiento.
- Para pagar por el cuidado de su salud.
- Para analizar la calidad de la atención que recibe.
- Para informarle sobre las opciones para su cuidado.
- Para que funcione nuestro plan de salud.
- Para utilizar o compartir la PHI para otros fines, según lo requiera o permita la ley.

## **¿Cuándo Molina Dual Options necesita su autorización (aprobación) por escrito para utilizar o compartir su PHI?**

Molina Dual Options necesita su aprobación por escrito para utilizar o compartir su PHI por razones no mencionadas en la lista anterior.

## **¿Cuáles son sus derechos a la privacidad?**

- Poder leer su PHI.
- Obtener una copia de su PHI.
- Realizar modificaciones en su PHI.
- Pedirnos que no la utilicemos ni compartamos su PHI de ciertas maneras.
- Obtener una lista de ciertas personas o lugares a quienes les hayamos provisto su PHI.

## **¿De qué forma Molina Dual Options protege su PHI?**

Su PHI puede encontrarse por escrito, en forma oral o en una computadora. Molina Dual Options utiliza muchas formas de proteger la PHI en nuestro plan de salud. A continuación, encontrará algunas formas en las que Molina Dual Options protege su PHI:

- Molina Dual Options utiliza políticas y reglas para proteger su PHI.
- Solo el personal de Molina Dual Options con necesidad de conocer su información, puede utilizar su PHI.
- Molina Dual Options capacita a su personal para proteger y asegurar su PHI, esto incluye las comunicaciones escritas y verbales.
- El personal de Molina Dual Options debe aceptar por escrito seguir las reglas y políticas que protegen y aseguran la PHI.
- Molina Dual Options mantiene segura la PHI en nuestras computadoras. Se mantiene la privacidad de la PHI guardada en nuestras computadoras mediante el uso de firewalls y contraseñas.



## ¿Cuáles son los deberes de Molina Dual Options?

### Molina Dual Options debe:

- Mantener la privacidad de su PHI.
- Darle aviso en caso de que se produzca algún evento de violación de seguridad de su PHI.
- No utilizar ni revelar su información genética para los fines de contratación de seguros.
- No utilizar información sobre su raza, etnia o idioma para contratar o negar una cobertura y beneficios.
- Seguir los términos de esta Aviso.

### ¿Qué puede hacer si siente que no se han protegido sus derechos a la privacidad?

- Llame o escríbale a Molina Dual Options y presente un reclamo.
- Presente un reclamo al Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE.UU.

La información presentada es solo un resumen. Nuestro Aviso de Prácticas de Privacidad le brinda más información sobre cómo utilizamos y compartimos la PHI de nuestros miembros. Usted puede encontrar nuestro Aviso de Prácticas de Privacidad completo en nuestro sitio web ingresando a [MolinaHealthcare.com/Duals](https://MolinaHealthcare.com/Duals). También puede solicitar una copia de nuestro Aviso de Prácticas de Privacidad comunicándose con el Departamento de Servicios a los Miembros.

## Programa de Seguridad para los Pacientes

Molina Dual Options desea que usted y su familia estén seguros y sanos. Contamos con un Programa de Seguridad para los Pacientes para que nos ayude a cumplir esa meta. Este programa le brinda hechos de seguridad de modo que usted puede realizar mejores elecciones en el cuidado de su salud. Estos es algo de lo que hacemos para mejorar su seguridad:

- Llevar registro de los reclamos de nuestros miembros en relación con problemas de seguridad en el consultorio de su proveedor de cuidados de salud o en el hospital.
- Brindarle información para que sepa más sobre cómo tomar decisiones seguras sobre su cuidado. Esto incluye:
  - Preguntas que puede hacerle a su cirujano antes de una cirugía.
  - Preguntas que puede hacer sobre interacciones medicamentosas.

- Hacer que los programas disponibles le ayuden a manejar su cuidado y recibir atención en forma oportuna.
- Leer los informes de los grupos que verifican la seguridad de los hospitales. Los informes nos cuentan sobre puntos como niveles de número de personal en la Unidad de Cuidados Intensivos (ICU), el uso de solicitud de medicamentos por computadora entre otros.

### **Grupos que verifican la seguridad:**

- Las calificaciones Leap Frog Quality Index Ratings ([www.leapfroggroup.org](http://www.leapfroggroup.org))
- Las calificaciones de Joint Commission National Patient Safety Goal Ratings ([www.qualitycheck.org/consumer/searchQCR.aspx](http://www.qualitycheck.org/consumer/searchQCR.aspx))

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

- Ver qué hospitales están funcionando con mayor seguridad.
- Ayudarle a saber qué buscar cuando elije a un proveedor o a un hospital.
- Obtener información sobre los programas y los Servicios a pacientes con problemas como la diabetes y el asma.

Llame a nuestro Departamento de Servicios a los Miembros al (877) 901-8181, TTY: 711 para obtener más información sobre el Programa de Seguridad para los Pacientes. También puede visitarnos en línea ingresando a [MolinaHealthcare.com/Duals](http://MolinaHealthcare.com/Duals).

## **Cómo trabajamos con nuestros proveedores para tomar decisiones sobre el cuidado de su salud**

Molina Dual Options quiere que reciba la atención que necesita. A veces, es posible que su proveedor de cuidados de salud necesite pedirnos la aprobación del servicio antes de brindarle la atención (autorización previa), mientras está recibiendo la atención (concurrente) o después de haber recibido la atención (post-servicio). Trabajaremos con su proveedor para decidir si necesita los servicios. Llamamos a este proceso Administración de la Utilización (UM). Realizamos elecciones sobre su cuidado teniendo en cuenta su necesidad médica y sus beneficios. No recompensamos a los proveedores ni a otras personas por negarle la cobertura de los servicios que necesita. No le otorgamos dinero adicional a los proveedores ni al personal de UM para realizar elecciones que generen brindar menos atención. Para los miembros con necesidades de Servicio y apoyo a largo

plazo (LTSS), una persona con experiencia, capacitación y experiencia en LTSS toma las decisiones sobre estos servicios.

Si usted tiene alguna pregunta sobre el proceso o las reglas de UM, puede llamarnos. Por favor, comuníquese con nuestra línea gratuita del Departamento de Servicios a los Miembros al (877) 901-8181, TTY: 711. El personal también puede aceptar llamadas por cobrar. Si necesita ayuda en su idioma, podrá contar con un miembro del personal bilingüe o intérprete de forma gratuita. También ofrecemos servicios de TTY para los miembros con discapacidad auditiva o del habla. Nuestro personal de Servicios a los Miembros puede responder su llamada de lunes a viernes (excepto feriados) de 8 a.m. a 8 p.m., hora local. Si llama después de las 8:00 p.m. o durante el fin de semana, por favor, deje su mensaje y su número de teléfono. El personal de Servicios a los Miembros le regresará su llamada el próximo día laboral. El personal de Servicios a los Miembros también puede llamarle para hablar sobre temas relacionados con Administración de la Utilización. Si Servicios a los Miembros le llama, utilizarán su nombre, estado civil y el nombre de Molina Dual Options.



### **Con vistas a lo nuevo**

Tenemos nuestros ojos puestos en nuevos tipos de servicios y buscamos nuevas formas de brindar dichos servicios. Analizamos nuevos estudios para ver si los nuevos servicios han resultado ser seguros para poder agregarlos como posibles beneficios. Molina Dual Options analiza el tipo de servicios que se enumeran a continuación una vez al año:

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

## Servicios de traducción

Podemos brindarle información en el idioma que prefiera. Podemos contar con un intérprete para que le ayude a conversar con nosotros o con su proveedor de cuidados de salud en casi cualquier idioma (esto incluye idioma de señas). También le proporcionamos material escrito en diferentes idiomas y formatos. Si necesita un intérprete o material escrito en un idioma que no sea inglés, por favor, comuníquese con la Línea de Servicios a los Miembros al (877) 901-8181, TTY: 711. Estos servicios son absolutamente gratuitos para usted.

## Qué hacer cuando necesite atención después del horario de trabajo o en una emergencia

### Atención después del horario de trabajo

Es posible que suceda que necesite atención cuando el consultorio de su Proveedor de Atención Primaria (PCP) esté cerrado. Si esto sucede después del horario laboral y el consultorio de su PCP se encuentra cerrado, puede llamar a la Línea de asesoramiento de enfermeros de Molina Dual Options al (888) 275-8750, TTY: 711. Los enfermeros se encuentran disponibles para ayudarle durante las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Enfermeros altamente capacitados responden nuestra Línea de asesoramiento de enfermeros. Pueden ayudar a decidir si debe ver a un proveedor de inmediato. Los enfermeros también pueden ayudarle a programar una cita si necesita ver a un proveedor con rapidez. Es posible que algunas veces tenga preguntas pero que no crea que es necesario ver a su PCP. Puede llamar a la Línea de asesoramiento de enfermeros y hablar con uno de ellos.

### Atención de emergencia

La atención de emergencia se utiliza para problemas súbitos o severos que necesitan atención inmediata. También es posible requerir atención si su vida o salud se encuentran en peligro. La atención de emergencia es un beneficio con cobertura. Sin embargo, no se brinda cobertura de servicios fuera de los Estados Unidos, excepto servicios de emergencia que requieran hospitalización en Canadá o México. Si necesita atención de emergencia, llame al 911 o acérquese al hospital más cercano. No necesita aprobación previa. Si le surge un tema urgente que no pone en riesgo su vida, puede

llamar a nuestra Línea de asesoramiento de enfermeros. Llame al (888) 275-8750, TTY: 711, las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

## Dónde encontrar respuestas a sus beneficios en medicamentos

Molina Dual Options quiere que usted hable con su proveedor sobre los medicamentos que necesita. Usted puede visitar nuestro sitio web ingresando a [MolinaHealthcare.com/Duals](http://MolinaHealthcare.com/Duals) si desea saber más sobre sus beneficios en medicamentos. Nuestro sitio web también le brinda información sobre el proceso de farmacia. En el sitio web, usted puede encontrar:

- Una lista de medicamentos genéricos y con nombre comercial que cubrimos y que no cubrimos (vademécum de medicamentos).
- Límites en los medicamentos con cobertura. Los límites incluyen elementos tales como los números de reposiciones que usted puede recibir o las dosis de medicamento que se le pueden indicar.
- Cómo su proveedor puede pedirnos que aprobemos ciertos medicamentos.
- Cómo su proveedor puede solicitar la cantidad de medicamento que usted necesita.
- Información necesaria de su proveedor para obtener la aprobación de algunos de sus medicamentos.
- Detalles sobre el proceso que su proveedor utilizará para la sustitución de genéricos, el intercambio terapéutico y los protocolos para los tratamientos por pasos.
- Actualizaciones en los listados de medicamentos, al menos anuales y en otros puntos temporales del año cuando se realizan cambios.



- Todo copago (solo si corresponde) para los medicamentos que no se encuentran en el listado de medicamentos aprobados por Molina Dual Options.
- De qué manera su proveedor puede solicitar una excepción en la cobertura de medicamentos que no se encuentran en el vademécum.

Si necesita más información sobre sus beneficios en farmacia, también puede llamar a los Servicios a los Miembros.

## Sus derechos como miembro de Molina Dual Options

¿Sabía que como miembro de Molina Dual Options, usted cuenta con ciertos derechos y responsabilidades? Conocer sus derechos y responsabilidades le ayudará a usted, a su familia, a su proveedor de cuidados de salud y a Molina Dual Options a asegurar que usted reciba los servicios de su cobertura y el cuidado que usted necesita.

Usted tiene derecho a:

- Recibir datos sobre Molina Dual Options, nuestros servicios, nuestros médicos y proveedores que contratamos para brindar servicios y los derechos y responsabilidades de los miembros.
- Tener privacidad y que se le trate con respecto y dignidad.
- Ayudar a tomar decisiones con su médico sobre el cuidado de su salud. Usted puede rechazar un tratamiento.
- Solicitar y recibir una copia de sus registros médicos.
- Solicitar un cambio o corrección en sus registros médicos.
- Hablar sobre sus opciones de tratamiento con su médico u otro proveedor de manera tal que pueda comprenderlas. El costo o la cobertura del beneficio no importan.
- Verbalizar cualquier reclamo o enviar apelaciones sobre Molina Dual Options o la atención que ha recibido.
- Hacer uso de sus derechos como miembro sin temor a resultados negativos.
- Recibir los derechos y responsabilidades de los miembros cada año.
- Sugerir cambios en la política de derechos y responsabilidades de Molina Dual Options.

También tiene la responsabilidad de:

- Proporcionar, de ser posible, todos los datos que Molina Dual Options y nuestros médicos y proveedores necesitan para cuidar de usted.

- Conocer sus problemas de salud y participar en el establecimiento de metas de tratamiento acordadas mutuamente, tanto como le sea posible.
- Seguir las instrucciones del plan de tratamiento para la atención que ha acordado con su médico.
- Asistir a las visitas del médico y ser puntual. Si no va a poder llegar a tiempo o no puede asistir a la visita al médico, llame a su proveedor.

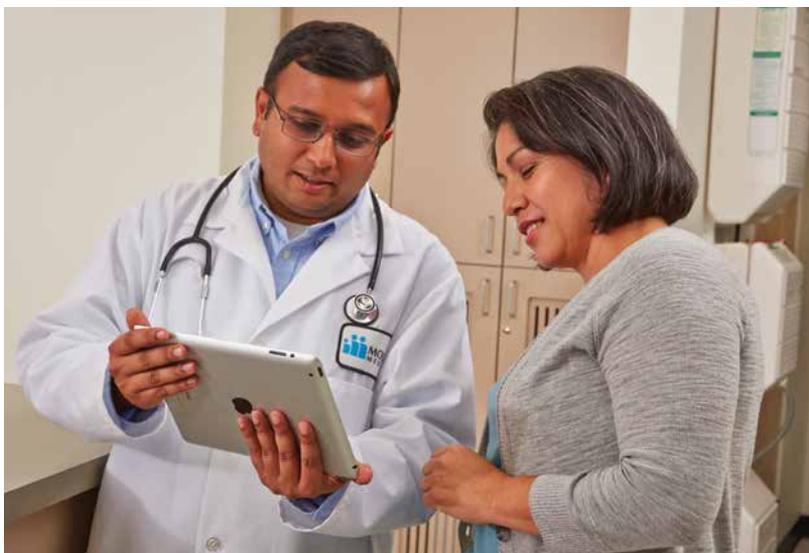
Por favor, visite nuestro sitio web ingresando a [MolinaHealthcare.com/Duals](http://MolinaHealthcare.com/Duals) o lea su Manual de Miembro donde encontrará un listado completo de los derechos y responsabilidades de los miembros.

### **Proveedores de cuidados de salud para mujeres**

Usted puede consultar a especialistas en la salud de la mujer para su atención de salud preventiva y de rutina. Los especialistas en la salud de la mujer incluyen a: obstetras, ginecólogos y parteras certificadas. La atención preventiva y de rutina incluye: cuidado antes del parto, exámenes de mama, mamogramas, exámenes de Papanicolau.

### **Cómo obtener atención para necesidades especiales en el cuidado de la salud**

Usted puede consultar a especialistas que le sean de ayuda para sus necesidades especiales de cuidado de la salud. Si usted recibe Apoyo y Servicios a Largo Plazo (LTSS), también tiene acceso a especialistas para su condición de salud o necesidades.



## Segundas opiniones

Si usted no está de acuerdo con el plan de atención que su proveedor tiene para usted, tiene derecho a una segunda opinión. Hable con otro proveedor dentro de la red de Molina Dual Options o podemos organizar una consulta a un proveedor fuera de la red. Este servicio no tiene costo alguno para usted. Comuníquese con Servicios a los Miembros llamando al (877) 901-8181, TTY: 711 para saber cómo obtener una segunda opinión.

## Servicios fuera de la red

Si un proveedor de cuidados de salud de Molina Dual Options no puede brindarle los servicios que necesita y que incluye su cobertura, Molina Dual Options debe cubrir los servicios necesarios a través de un proveedor fuera de la red. Para usted, su costo no sería mayor que el que abonaría si el proveedor perteneciera a la red de Molina Dual Options. Coordinaremos el pago con el proveedor que se encuentra fuera de la red. Esto debe realizarse de manera oportuna, por el período en que la red de proveedores de Molina Dual Options no pueda brindarle el servicio.

## Quejas y apelaciones

¿Tiene problemas con su atención médica o nuestros servicios? Si es así, usted puede presentar una queja (reclamo) o una apelación.

Una queja puede aplicarse a lo siguiente:

- La atención que recibe de su proveedor u hospital
- El tiempo que debe esperar hasta obtener una cita o consultar a un proveedor.
- Disponibilidad del proveedor en el área.

Usted puede presentar una apelación cuando no está de acuerdo con la decisión de Molina Dual Options sobre:

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

Usted puede solicitar una revisión expeditiva si la decisión puede poner en riesgo su vida o salud. También puede solicitar una Audiencia Imparcial (Fair Hearing) con un Juez de Derecho Administrativo del Estado, en caso de que se rechazara su apelación.

Visite nuestro sitio web ingresando a [MolinaHealthcare.com/Duals](https://MolinaHealthcare.com/Duals), o su Manual para Miembros para informarse sobre:

- Procesos de presentación de quejas, apelaciones y Audiencia Imparcial del Estado y sus derechos.
- Plazos para la presentación de quejas, apelaciones y Audiencia Imparcial del Estado.
- Quién puede presentar una queja/apelación.

Comuníquese con el Servicios a los Miembros llamando al (877) 901-8181, TTY: 711 si tiene alguna pregunta sobre una queja.

## Su derecho a apelar las denegaciones

### ¿Qué es una denegación?

Una denegación significa que no se cubrirá el costo los servicios ni de las facturas. Si le denegamos su servicio o queja, usted tiene derecho a solicitar el motivo por el que se denegaron los servicios o sus facturas. Usted tiene derecho a una apelación.

Si le denegamos su servicio o queja, recibirá una carta de Molina Dual Options informándole sobre esta decisión. Esta carta la informará sobre su derecho a apelar. Usted puede leer estos derechos en el Manual para los Miembros. Usted puede informarse sobre cómo presentar una apelación en nuestro sitio web ingresando a [MolinaHealthcare.com/Duals](https://MolinaHealthcare.com/Duals). Servicios a los Miembros también puede ayudarle a presentar una apelación.

Si usted no está conforme con el resultado de su apelación, puede solicitar una revisión independiente. Esto significa que proveedores que no



pertenecen a Molina Dual Options revisarán todos los datos de su caso y tomarán una decisión. Aceptaremos lo que decidan.

¿Desea solicitar una revisión de una apelación? Comuníquese con Servicios a los Miembros llamando al (877) 901-8181, TTY: 711 y pídale que le organicen una revisión.

## Su derecho a un establecer su Directiva Anticipada

Todos los miembros tienen derecho a aceptar o a rechazar el tratamiento que un proveedor les ofrezca. Sin embargo, ¿qué sucede si no puede informarle al proveedor lo que desea? Para evitar decisiones que pueden ir en contra de su voluntad, es importante que establezca una Directiva Anticipada.

Una Directiva Anticipada es un formulario legal que informa a los proveedores médicos qué tipo de cuidado desea si no puede hablar usted mismo. Usted puede escribir una Directiva Anticipada antes de sufrir una emergencia. Esto evita que otras personas deban tomar decisiones importantes sobre su salud si usted no está en condiciones de hacerlo. Existen distintos tipos de formularios de Directiva Anticipada.

- Poder para el Cuidado de la Salud
- Testamento en Vida

Es su elección establecer su Directiva Anticipada. Nadie puede negarle atención basándose en si ha establecido una Directiva Anticipada o no. Hable con una persona de su confianza, como un miembro de su familia o amigo. Ellos pueden ayudarle a tomar decisiones sobre el cuidado de su salud. También puede hablar con su abogado o PCP si tiene preguntas o quisiera completar un formulario de Directiva Anticipada.

Usted puede llamar a Molina Dual Options para obtener información sobre cómo obtener formularios de Directiva Anticipada que cumplan con las leyes estatales en vigencia.

Si ha firmado su Directiva Anticipada y cree que el proveedor no ha seguido sus instrucciones, puede presentar un reclamo. Por favor, visite nuestro sitio web ingresando a [MolinaHealthcare.com/Duals](https://MolinaHealthcare.com/Duals) o llame a Servicios a los Miembros para obtener más información sobre cómo presentar un reclamo.

## Visite el sitio web de Molina Dual Options

Visite nuestro sitio web ingresando a [MolinaHealthcare.com/Duals](http://MolinaHealthcare.com/Duals). Elija el estado en la parte superior de la página. En nuestro sitio web, usted puede obtener información sobre:

- Beneficios y servicios incluidos y excluidos de la cobertura y restricciones.
- Copagos y otros cambios por los que deberá hacerse responsable (si correspondiera).
- Qué hacer si recibe una factura por un reclamo.
- Preguntas (y respuestas) frecuentes.
- Otros procedimientos de farmacia que incluyan a medicamentos no cubiertos, límites o cupos para medicamentos, el proceso de solicitud de una excepción para medicamentos que no se encuentran incluidos en el vademécum y el proceso para la sustitución de genéricos, intercambio terapéutico (utilizando medicamentos que son diferentes pero que tienen los mismos efectos) protocolos para terapia por pasos (ciertos medicamentos primero se prueban antes de que cubramos otro medicamento para la misma condición).
- Guías preventivas de salud y cronograma de vacunaciones.
- Cómo obtener atención por especialidad y servicios hospitalarios.
- Disponibilidad de médicos y proveedores.
- Procedimientos de Administración de la Utilización (UM), esto incluye el análisis previo al servicio, revisión concurrente de emergencia, revisión después del servicio y cómo presentar una apelación.

Usted puede solicitar copias impresas de todo lo que se publique en el sitio web llamando a Servicios a los Miembros. Su Manual para los Miembros también es un buen recurso. Usted puede encontrarlo en nuestro sitio web.

## MyMolina

MyMolina es un portal seguro en la web. Le permite administrar su propia salud desde su computadora. [MyMolina.com](http://MyMolina.com) es fácil de usar. Estas son algunas de las cosas que puede hacer en MyMolina:

- Realizar una evaluación de su salud. Una evaluación de su salud es una herramienta que puede ayudarle a usted y a su proveedor (médico) a buscar formas de mejorar su salud.

- Obtener autoayuda en estas áreas.
  - Peso saludable (IMC o BMI por sus siglas en inglés)
  - Dejar de fumar
  - Promover la actividad física
  - Comer sano
  - Manejar el estrés
  - Evitar el consumo de alcohol
  - Identificar signos de depresión
  - Identificar signos de falta de motivación
  - Pruebas para detectar cáncer
  - Vacunas
  - Seguridad
- Obtener información sobre farmacia, p. ej.:

  - Buscar una farmacia

- Otras cosas que usted puede hacer en el portal MyMolina en la web:
  - Solicitar su tarjeta de identificación como miembro.
  - Establecer cuándo y cómo realizar derivaciones.
  - Seleccionar o cambiar un médico.
  - Obtener registros de salud en línea.
  - Utilizar un mensaje de correo electrónico seguro para obtener asesoramiento de salud de una Línea activa de enfermeros.
  - Enviar preguntas por correo electrónico a los Servicios a los miembros de Molina.

Aprender más o registrarse en MyMolina:

1. Comuníquese con el departamento de Servicios a los Miembros de Molina llamando al (855) 687-7861.  
o
2. Cree una cuenta siguiendo los sencillos pasos que se presentan a continuación:
  - Paso 1: Ingrese a [MyMolina.com](http://MyMolina.com)
  - Paso 2: Ingrese su número de identificación como miembro, fecha de nacimiento y código postal.
  - Paso 3: Ingrese su dirección de correo electrónico.
  - Paso 4: Genere una contraseña.

## Cómo encontrar información sobre los proveedores de cuidados de salud de Molina Dual Options utilizando nuestro sitio web (Directorio de Proveedores en Línea)

Molina Dual Options brinda un directorio de proveedores en línea. Para acceder al directorio de proveedores en línea, ingresa a [MolinaHealthcare.com/Duals](http://MolinaHealthcare.com/Duals). Haga clic en “Buscar médico” El directorio de proveedores en línea incluye la siguiente información:

- Lista vigente de los nombres, direcciones y números de teléfono de los proveedores de Molina Dual Options.
- El estado de certificación del proveedor en el organismo correspondiente. Usted también puede visitar la Junta Americana de Especialidades Médicas (American Board of Medical Specialties) ingresando a [www.abms.org](http://www.abms.org) para verificar si un proveedor se encuentra certificado.
- Horarios laborales de todos los centros.
- Proveedores que aceptan nuevos pacientes.
- Idiomas que habla el proveedor o el personal.
- Información sobre el hospital, esto incluye nombre, ubicación y estado de acreditación.

Si usted no tiene acceso a Internet o necesita información adicional (como la escuela médica o información sobre el programa de residencia de su proveedor), Servicios a los Miembros puede ayudarle. Pueden enviarle una copia impresa del directorio de proveedores en línea.

Molina Healthcare of Illinois (Molina) cumple con todas las leyes de los derechos civiles relacionadas con los servicios del cuidado de la salud. Molina ofrece servicios de cuidado de la salud a todos los miembros sin importar su raza, color, nacionalidad de origen, edad, discapacidad o sexo. Molina no excluye a las personas ni las trata de manera diferente por su raza, color, nacionalidad de origen, edad, discapacidad o sexo.

Para poder ayudarle, hable con nosotros, Molina brinda servicios sin cargo:

- Dispositivos de ayuda y servicios para personas con discapacidades
  - Intérpretes de lenguaje de señas calificados
  - Material escrito en otros formatos (impresión en letras de mayor tamaño, audio, formatos electrónicos accesibles, Braille)
- Servicios de idiomas para las personas que hablan otra lengua o cuenten con capacidad limitada para expresarse en inglés.
  - Intérpretes calificados
  - Material escrito traducido a su idioma
  - Material redactado de manera simple en lenguaje sencillo.

Si usted necesita de estos servicios, comuníquese con Servicios a los Miembros de Molina llamando al (877) 901-8181; TTY/TDD: 711, de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m., hora local.

Si considera que Molina no le ha brindado estos servicios o le ha tratado de manera diferente por su raza, color, nacionalidad de origen, edad, discapacidad o sexo, usted puede presentar un reclamo. Puede presentar un reclamo en persona, por correo, fax o correo electrónico. Si requiere ayuda para escribir su reclamo, le ayudaremos. Llame a nuestro Coordinador de Derechos Civiles al (866) 606-3889, o TTY, 711. Envíe su reclamo por correo a:

Civil Rights Coordinator  
(Coordinador de Derechos Civiles)  
200 Oceangate  
Long Beach, CA 90802

También puede enviar su reclamo por correo electrónico a [civil.rights@molinahealthcare.com](mailto:civil.rights@molinahealthcare.com). O, enviar su reclamo por fax a (562) 499-0610.

Además, usted puede presentar un reclamo de derechos civiles al Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE.UU., Oficina para los Derechos Civiles. Los formularios para los reclamos se encuentran disponibles ingresando a <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>. Puede enviarla por correo a:

U.S. Department of Health and Human Services  
(Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE.UU.)  
200 Independence Avenue, SW  
Room 509F, HHH Building  
Washington, D.C. 20201

También puede enviarla a un sitio web a través del Portal de Reclamos de Oficina para los Derechos Humanos ingresando a <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>.

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

El Plan Medicare-Medicaid de Molina Dual Options es un plan de salud que tiene contratos con Medicare y Medicaid Illinois para brindar los beneficios de ambos programas a sus suscriptores.

Usted puede obtener este documento de manera gratuita en otros formatos, por ej., impresión en letras de mayor tamaño, sistema Braille o en audio. Llame al (877) 901-8181, TTY: 711, de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m., hora local. La llamada es gratuita.

### **English**

ATTENTION: If you speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call 1-877-901-8181 (TTY: 711).

### **Spanish**

ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-877-901-8181 (TTY: 711).

### **Chinese**

注意: 如果您使用繁體中文, 您可以免費獲得語言援助服務。請致電 1-877-901-8181 (TTY: 711)。

### **Tagalog**

PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa 1-877-901-8181 (TTY: 711).

### **French**

ATTENTION: Si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposés gratuitement. Appelez le 1-877-901-8181 (ATS : 711).

### **Vietnamese**

CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số 1-877-901-8181 (TTY: 711).

### **German**

ACHTUNG: Wenn Sie Deutsch sprechen, stehen Ihnen kostenlos sprachliche Hilfsdienstleistungen zur Verfügung. Rufnummer: 1-877-901-8181 (TTY: 711).

### **Korean**

주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 1-877-901-8181 (TTY: 711) 번으로 전화해 주십시오.

### **Russian**

ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 1-877-901-8181 (телетайп: 711).

### **Arabic**

ملحوظة: إذا كنت تتحدث اذكر اللغة، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل برقم 1-877-901-8181 (رقم هات فالصم والبكم: 711).

## Hindi

ध्यान दें: यदि आप हवी बोलते हैं तो आपके लिए मुफ्त में भाषा सहायता सेवाएं उपलब्ध हैं।  
1-877-901-8181 (TTY: 711) पर कॉल करें।

## Italian

ATTENZIONE: In caso la lingua parlata sia l'italiano, sono disponibili servizi di assistenza linguistica gratuiti. Chiamare il numero 1-877-901-8181 (TTY: 711).

## Portugués

ATENÇÃO: Se fala português, encontram-se disponíveis serviços linguísticos, grátis. Ligue para 1-877-901-8181 (TTY: 711).

## French Creole

ATANSYON: Si w pale Kreyòl Ayisyen, gen sèvis èd pou lang ki disponib gratis pou ou. Rele 1-877-901-8181 (TTY: 711).

## Polish

UWAGA: Jeżeli mówisz po polsku, możesz skorzystać z bezpłatnej pomocy językowej. Zadzwoń pod numer 1-877-901-8181 (TTY: 711).

## Japanese

注意事項：日本語を話される場合、無料の言語支援をご利用いただけます。1-877-901-8181 (TTY: 711) まで、お電話にてご連絡ください。

## Greek

ΠΡΟΣΟΧΗ: Αν μιλάτε ελληνικά, στη διάθεσή σας βρίσκονται υπηρεσίες γλωσσικής υποστήριξης, οι οποίες παρέχονται δωρεάν. Καλέστε 1-877-901-8181 (TTY: 711).

## Gujarati

સુચના: જો તમે ગુજરાતી બોલતા હો, તો ન:શુલ્ક ભાષા સહાય સેવાઓ તમારા માટે ઉપલબ્ધ છે. ફોન કરો 1-877-901-8181 (TTY: 711).

## Urdu

خبردار: اگر آپ اردو بولتے ہیں، تو آپ کو زبان کی مدد کی خدمات مفت  
میں دستیاب ہیں۔ کال کریں 1-877-901-8181 (TTY: 711)

H8046\_17\_16035\_471\_ILMMPMultiLang  
Aceptado el 5-sept-2016  
7397117MMP0917

