

Guía sobre cómo obtener atención médica de calidad

Primavera de 2019



MolinaHealthcare.com/Duals



Estás en familia.



Linking Medicare and Medicaid for you

14248174MMP0519
H7844_NSR_19_1554_MIMMPNCQAGuide es

MiMolina

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

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



- Obtener información 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 del 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 proveedor
 - 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 Consejos de Enfermeras
 - Envíe preguntas por correo electrónico al Departamento de Servicios para Miembros de Molina Dual Options MI Health Link Medicare-Medicaid Plan

Para obtener más información o registrarse en MiMolina:

1. Llame al Departamento de Servicios para Miembros de Molina Dual Options al (855) 735-5604, TTY/TDD: 711, de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m., hora del este 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 del 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 Dual Options

La atención médica es importante para nosotros. Queremos saber su opinión acerca de nuestros servicios. Por este motivo, podría recibir una encuesta sobre Molina Dual Options y sus servicios de atención médica. Una de estas encuestas se llama CAHPS®. CAHPS® significa Evaluación del Consumidor sobre los Proveedores y Sistemas de Atención Médica. Esta encuesta hace preguntas acerca de la atención médica. Pregunta acerca de la atención que recibe de Molina Dual Options. Es posible



que le enviemos algunas preguntas sobre cómo nos desempeñamos. Deseamos saber lo que es importante para usted. Si recibe esta encuesta, por favor tómese el tiempo para responderla.

Usamos otra herramienta llamada HEDIS® para mejorar la atención. HEDIS® significa Conjunto de Datos e Información para la Efectividad de la Atención Médica. Recopilamos información sobre los servicios que usted puede haber recibido. Estos servicios incluyen:

- Chequeo médico anual
- Mamografías
- Atención de la diabetes

Este proceso nos ayuda a averiguar cuántos de nuestros miembros realmente recibieron los servicios necesarios. Molina Dual Options 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 incluyen:

- Escribirle o llamarlo para asegurarnos de que se realice su chequeo anual necesario
- Ayudarlo a informarse sobre los problemas de salud persistentes si tuviera alguno
- Recordarle que se haga la mamografía, si las necesita
- Analizar las quejas que envíe
- Ayudarlo a encontrar y usar la información en la página web de Molina Dual Options
- Darle información sobre los servicios especiales que ofrecemos a todos nuestros miembros

Revisar todos los servicios y la atención que recibe cada año para ver cómo lo estamos haciendo. Visite nuestra página web en MolinaHealthcare.com/Duals. Puede leer los últimos resultados de nuestro progreso en nuestra página web.

Para obtener más información, llame a su equipo del Departamento de Servicios para Miembros de Molina Dual Options. 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 Dual Options utiliza y comparte su información para proporcionarles beneficios de salud.



Información médica protegida (PHI, Protected Health Information)

PHI significa “información médica protegida”. La PHI incluye su nombre, número de miembro, raza, etnia, necesidades de idioma y demás datos que pueden utilizarse para identificarlo. Molina Dual Options quiere que sepa cómo usamos o compartimos su PHI.

¿Por qué Molina Dual Options utiliza o comparte su 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 Dual Options su autorización (aprobación) por escrito para usar o compartir su PHI?

Molina Dual Options necesita su autorización por escrito para utilizar o compartir su PHI para cualquier propósito no enumerado 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 Dual Options su PHI?

Su PHI puede presentarse en forma escrita, oral o virtual. Molina Dual Options utiliza varios métodos para proteger la PHI a través de nuestro plan de salud. A continuación, figuran algunas maneras en las que Molina Dual Options protege su PHI:

- Molina Dual Options utiliza políticas y reglas para proteger su PHI.
- Únicamente el personal de Molina Dual Options que necesite conocer su PHI podría utilizarla.
- Molina Dual Options capacita a su personal para que proteja y resguarde la PHI, incluidas las comunicaciones en forma escrita y oral.
- El personal de Molina Dual Options debe acordar por escrito al cumplimiento de las reglas y políticas que protegen y resguardan la PHI.
- Molina Dual Options 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 Dual Options?

Molina Dual Options debe:

- 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 con fines de contratación de seguro
- No utilizar sus datos de raza, etnia o idioma para asegurar o denegar cobertura y beneficios
- Cumplir con las condiciones de esta notificación

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

- Llame o escriba a Molina Dual Options y presente una queja.
- Presente una queja en el Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU.

Lo que antecede es meramente un resumen. Nuestra Notificación de las Normas de Privacidad incluye más información sobre cómo utilizamos y compartimos la PHI de nuestros miembros. Puede encontrar nuestra Notificación de las Normas de Privacidad completa en nuestra página web en MolinaHealthcare.com/Duals. 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 Dual Options desea que usted y su familia estén seguros y sanos. Contamos con un Programa de Seguridad del Paciente que nos ayudan a cumplir esta meta. Este programa le ofrece hechos de seguridad para que obtenga mejores alternativas de atención médica. Aquí le presentamos algunas de las medidas que tomamos para mejorar su seguridad:

- Llevar un registro de los reclamos de nuestros miembros acerca de problemas de seguridad en el consultorio de su proveedor u hospital
- Brindarle información para que sepa más acerca de cómo tomar decisiones seguras acerca de su atención. Estos incluyen:
 - Preguntas para hacerle a su cirujano antes de una cirugía.
 - Preguntas acerca de las interacciones entre medicamentos.
- Poner a su disposición programas para ayudarlo a gestionar su atención y recibirla de manera oportuna
- Revisar los informes de grupos que controlan la seguridad de hospitales. Los informes nos sirven para obtener información de diferente índole, como la dotación de personal en la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI, Intensive Care Unit), 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)
- El Índice Nacional de las Metas de Seguridad del Paciente de la Comisión Conjunta (www.qualitycheck.org/consumer/searchQCR.aspx)

Puede visitar estas páginas web para:

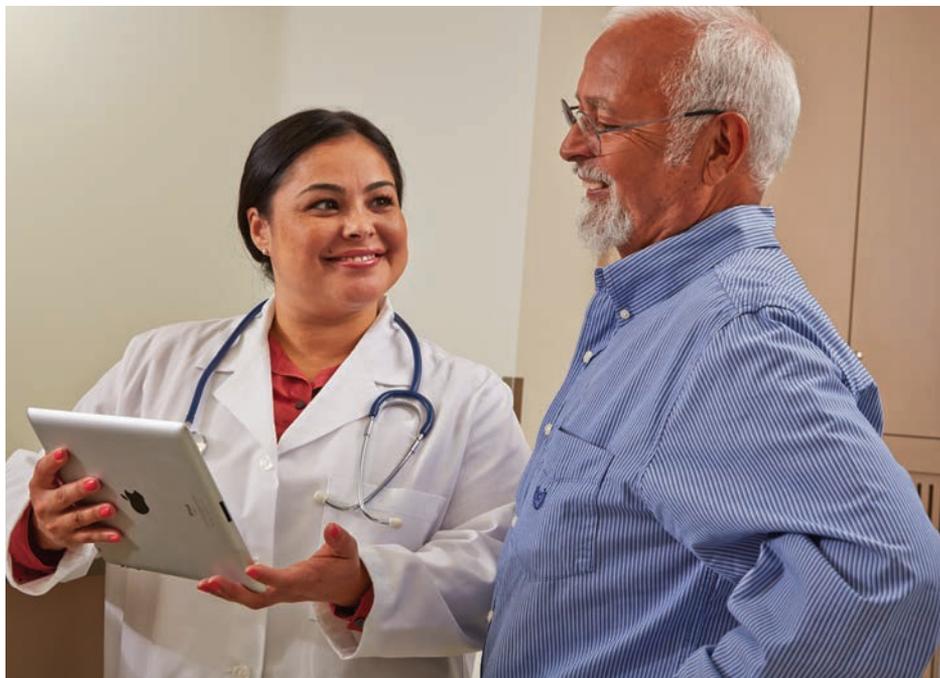
- Conocer que hospitales son más seguros
- Saber qué mirar a la hora de escoger un proveedor u hospital
- Obtener información sobre programas y servicios para pacientes con problemas como diabetes y asma

Llame a nuestro Departamento de Servicios para Miembros al (855) 735-5604, TTY/TDD: 711, de lunes a viernes de 8 a.m. a 8 p.m.,

hora del este, para obtener más información acerca de nuestro Programa de Seguridad del Paciente. También puede visitarnos en línea en MolinaHealthcare.com/Duals.

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

Molina Dual Options quiere que usted reciba la atención 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, Utilization Management). 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) 735-5604 (TTY/TDD: 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 TTY/TDD para los miembros que tienen discapacidades auditivas o del habla. Nuestro personal de la Administración de Utilización (UM) puede responder su llamada de lunes a viernes (excepto los días festivos) de 8 a.m. a 8 p.m., hora del este. Si llama después de las 8 p.m. o durante el fin de semana, deje un mensaje y su número de teléfono. 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 Dual Options 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 las horas de consulta

Puede pasar que necesite atención médica en un momento en que el consultorio de su proveedor 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 Consejos de Enfermeras de Molina Dual Options al (844) 489-2541. Los enfermeros están disponibles para ayudarle las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Nuestra Línea de Consejos de Enfermeras es atendida por enfermeros altamente capacitados. Pueden ayudarle a decidir si usted debería visitar a un proveedor 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 proveedor de atención primaria. Puede llamar a la Línea de Consejos de Enfermeras 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 Consejos de Enfermeras. Llame al (844) 489-2541, TTY/TDD: 711, las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Dónde encontrar respuestas sobre los beneficios para medicamentos

Molina Dual Options quiere que hable con su proveedor sobre los medicamentos que necesita. Puede visitar nuestra página web MolinaHealthcare.com/Duals si desea obtener más información acerca de sus beneficios para medicamentos. En nuestra página web también se explica nuestro proceso de farmacia. En la página web puede encontrar lo siguiente:

- La lista de medicamentos de marca y genéricos que cubrimos y que no cubrimos (formulario de medicamentos).
- Los límites de los medicamentos cubiertos.
- Los límites incluyen elementos como la cantidad de renovaciones que puede hacer o las dosis del medicamento que puede recibir.
- Cómo su proveedor puede pedirnos la aprobación de determinados medicamentos.

- Cómo su proveedor puede pedir la cantidad de un medicamento que usted podría necesitar.
- La información necesaria de su proveedor para obtener la aprobación para algunos de sus medicamentos.
- Detalles acerca del proceso que su proveedor utilizará para la sustitución por genéricos, el intercambio terapéutico y los protocolos de terapia progresiva.
- Actualizaciones de la lista de medicamentos hechas en cualquier momento del año.

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

Cómo obtener ayuda adicional cuando tiene problemas de salud persistentes

Cuidar de sus propios problemas de salud puede ser difícil. Molina Dual Options cuenta con un programa que puede ayudarlo. Ofrecemos el programa de Administración de Casos para ayudarlo 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 Dual Options puede ayudarlo con lo siguiente:

- Encontrar y acceder a servicios elegibles.
- Programar las visitas al consultorio y los exámenes que necesite.
- Organizar el transporte.
- Identificar cualquier brecha en la atención o en las necesidades de atención médica.
- Acceder a los recursos para ayudar a personas con necesidades de atención médica especial 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 sus cuidadores cuando el hospital le da el alta.
- Evaluar la elegibilidad para servicios de atención a largo plazo.
- Conectarlo con los recursos comunitarios.
- Encontrar servicios que podrían no ser beneficios cubiertos. Esto puede incluir fisioterapia en escuelas o en centros comunitarios o comida a domicilio «Meals on Wheels».
- Acordar servicios con un proveedor de cuidados primarios (PCP), miembros de la familia, cuidadores, representantes y cualquier otro proveedor identificado.

Los miembros pueden ser remitidos a la Administración de Casos a través de:

- Un proveedor
- El Departamento de Servicios para Miembros, la Línea de Educación de la Salud o la Línea de Consejos de Enfermeras las 24 horas del día
- Un miembro de la familia o cuidador
- Usted mismo

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

Llame al Departamento de Servicios para Miembros de Molina Dual Options para:

- Abandonar un programa
- Obtener más información sobre un programa
- Pedir una remisión

Salud de la población (educación para la salud, control de enfermedades, administración de cuidados y administración de casos complejos)

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

Educación para la salud y control de enfermedades

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

- Molina Dual Options Breathe with Ease®: ofrecemos este programa a adultos con asma. Usted aprenderá cómo controlar el asma y a trabajar con su proveedor.
- Molina Dual Options Healthy Living with Diabetes®: ofrecemos este programa a adultos con asma. Aprenderá cómo cuidarse a sí mismo de la diabetes (planificación de comidas, consejos para hacer ejercicio, medicamentos para la diabetes y mucho más).
- Enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC): ofrecemos este programa a los miembros que tienen enfisema y bronquitis crónica. Este programa le enseñará cómo controlar mejor su respiración.
- Heart Healthy Living®: ofrecemos este programa a adultos que tengan una o más de estas afecciones: enfermedad arterial coronaria, insuficiencia cardíaca congestiva o hipertensión arterial.
- Programa M.O.M.: ofrecemos este programa a todas las futuras madres y sus bebés. Queremos asegurarnos de que obtenga el cuidado que necesita para tener un embarazo saludable y un bebé sano. Todas las futuras madres, entre las que se incluyen las de alto riesgo,

recibirán información sobre la importancia del cuidado prenatal y los servicios de ayuda gratuitos.

- Programa para dejar de fumar: ofrecemos este programa para ayudarlo a dejar de fumar. Este programa puede brindarle materiales educativos gratuitos, orientación individual gratuita y terapia de reemplazo de nicotina (o Zyban), si fuera elegible.
- Programa para bajar de peso: ofrecemos este programa para ayudar a adultos a controlar su peso. Como parte del programa, usted y su familia aprenderán sobre comidas saludables y ejercicio.

Puede conocer más, inscribirse o darse de baja de cualquiera de los programas mencionados llamando al Departamento de Administración de Salud de Molina Dual Options al (866) 891-2320, TTY/TDD: 711, de 9 a.m. a 9 p.m., hora del este, de lunes a viernes.

Boletines de noticias

Los boletines se publican en la página web MolinaHealthcare.com/Duals. Los artículos cubren temas solicitados por miembros como usted. Los consejos incluidos le ayudarán a usted y a su familia a mantenerse saludables.



Materiales de educación de la salud

Entre los temas que abarcan nuestros materiales, se incluyen la nutrición, las pautas para servicios médicos preventivos, el manejo del estrés, el ejercicio, el control del colesterol, el asma, la diabetes, entre otros. Para obtener estos materiales, consulte con su médico o visite nuestra página web MolinaHealthcare.com/Duals/MHMDualsPublications.

Su guía de referencia rápida de atención médica

Departamento/ programa	Tipo de ayuda necesaria	Número para llamar/ información de contacto
Departamento de Servicios para Miembros de Molina Dual Options	Si tiene algún problema con cualquiera de los servicios de Molina Dual Options, 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 8:00 p.m., hora del este.	Departamento de Servicios para Miembros Número telefónico gratuito: (855) 735-5604 TTY/TDD: 711 TTY/TDD para personas con impedimentos auditivos: marque 711 para el servicio de retransmisión de telecomunicaciones
Control de 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).	(866) 891-2320 entre las 9 a.m. y las 9 p.m. hora del este, de lunes a viernes.

Educación para la salud	Puede solicitar información sobre el control del peso y los programas para dejar de fumar.	(866) 472-9483 entre las 9 a.m. y las 9 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 (855) 735-5604 TTY/TDD: 711, de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m., hora del este.
Línea de Consejos de Enfermeras, las 24 horas del día, los 7 días de la semana	Si tiene preguntas o inquietudes acerca de su salud o la salud de su familia. La Línea de Consejos de Enfermeras es atendida por enfermeras registradas.	(844) 489-2541 para inglés y español: TTY/TDD: 711
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 queja (o reclamo).	(800) 368-1019 TDD: (800) 537-7697 FAX (312) 886-1807
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.	(800) MEDICARE (800) 633-4227 TTY: (877) 486-2048 www.Medicare.gov

<p>Departamento de Servicios de Seguros y Financieros de Michigan (Department of Insurance and Financial Services, DIFS)</p>	<p>El Departamento de Servicios de Seguros y Financieros de Michigan (DIFS) 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 (855) 735-5604 y utilizar el proceso de reclamos de Molina antes de comunicarse con este departamento.</p>	<p>(877) 999-6442 https://difs.state.mi.us/Complaints/FileComplaint.aspx TDD: 711</p>
---	--	--

Salud conductual

Molina Dual Options 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 solicitar servicios por su cuenta llamando al Departamento de Servicios para Miembros al (855) 735-5604, TTY/TDD: 711. También puede acceder a varios tipos de servicios. Estos problemas pueden tratarse. Molina Dual Options le ayudará a encontrar el apoyo o servicio que necesite.

Sus derechos como miembro de Molina Dual Options

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

- Obtener información sobre Molina Dual Options, nuestros servicios, nuestros profesionales de la salud, y proveedores contratados para prestar servicios, y los derechos y las 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.
- Analizar 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 apelaciones sobre Molina Dual Options 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 Dual Options.



Usted además tiene las siguientes obligaciones:

- Proporcionar, de ser posible, toda la información que Molina Dual Options y los profesionales y proveedores necesitan para cuidar de usted.
- Conocer sus problemas de salud y tomar parte al acordar las metas del tratamiento tanto como sea posible.
- Seguir las indicaciones del plan de tratamiento para el cuidado que acordó con su proveedor médico.
- Cumplir con las visitas al consultorio y ser puntual. Si va a llegar tarde o no puede asistir a su visita, llame a su proveedor.

Visite nuestra página web MolinaHealthcare.com/Duals o consulte su Manual del miembro a fin de obtener una lista completa de los derechos y las 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) 735-5604, TTY/TDD: 711, para conocer cómo obtener una segunda opinión.

Servicios fuera de la red

Si un proveedor de Molina Dual Options no puede proporcionarle los servicios cubiertos y necesarios, Molina Dual Options 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 Dual Options. Esto se debe hacer de una manera oportuna durante todo el tiempo que la red de proveedores de Molina Dual Options no pueda proporcionar el servicio.

Reclamos y quejas

¿Tiene 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 proveedor u hospital
- El tiempo que demora para obtener una cita o ser atendido por el proveedor
- La disponibilidad de proveedores en su zona

Puede presentar una apelación si no está de acuerdo con la decisión de Molina Dual Options de:

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

Puede solicitar una revisión acelerada si la decisión pone en riesgo su salud o su vida. También puede solicitar una Audiencia imparcial con el Juez estatal de derecho administrativo al mismo tiempo o si su apelación es denegada.

Visite nuestra página web, MolinaHealthcare.com/Duals, o consulte su Manual del Miembro para leer acerca de lo siguiente:

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

Llame al Departamento de Servicios para Miembros al (855) 735-5604, TTY/TDD: 711 si tiene alguna pregunta sobre las quejas.

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 Dual Options que le informará acerca de esta decisión. En esta carta,

también se 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 nuestra página web, MolinaHealthcare.com/Duals. 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 proveedores que no pertenecen a Molina Dual Options 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) 735-5604, TTY/TDD: 711, de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. y lo ayudaremos.

Buscar información de profesionales de la salud de Molina Dual Options a través de nuestra página web (POD)

Molina Dual Options ofrece un directorio de proveedores en línea. Para acceder al directorio de proveedores en línea, visite MolinaHealthcare.com/Duals. Haga clic en «Encontrar un médico». El Directorio de profesionales de la salud en línea incluye el siguiente tipo de información:



- Un listado actual con los nombres, las direcciones y los números de teléfono de los proveedores de Molina Dual Options.
- 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 proveedor está certificado.
- Horas de consulta para todos los centros.
- Proveedores que aceptan nuevos pacientes.
- Idiomas que hablan el proveedor o personal del consultorio
- Información del hospital incluido el nombre, la ubicación y el estado de la acreditación.

Si no tiene acceso a Internet o necesita más información (por ejemplo, dónde estudió 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 proveedores en línea.

Su derecho a una directiva anticipada

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

Una directiva anticipada es un formulario legal que les indica a los profesionales de la salud qué clase de cuidados desea si no puede hablar por sí mismo. Puede escribir una directiva anticipada antes de tener una emergencia. Esto evita que otras personas tomen decisiones importantes sobre la atención médica si usted no está en condiciones de tomar esas decisiones. Hay diferentes tipos de formularios de directivas anticipadas. Algunos ejemplos son:

- Poder notarial para la atención médica
- Testamento vital

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

Puede llamar a Molina Dual Options 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 nuestra página web MolinaHealthcare.com/Duals o llame al Departamento de Servicios para Miembros.

Visite la página web de Molina Dual Options

Visite nuestra página web MolinaHealthcare.com/Duals. Elija su estado en la parte superior de la página. En nuestra página 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 nuestra página web.

Servicios de traducción

Podemos brindarle información en el idioma de preferencia. Podemos proporcionar un intérprete para que lo ayude a hablar con nosotros o con su proveedor en la mayoría de los idiomas (incluida la lengua de señas). También proporcionamos material escrito en diferentes idiomas y formatos. Si necesita un intérprete o material escrito en un idioma que no sea inglés, comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al (855) 735-5604. Los usuarios de TTY/TDD deben marcar 711, de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m., hora del este. Estos servicios no tienen costo para usted.

Molina Dual Options MI Health Link Medicare-Medicaid Plan es un plan de salud con contratos con Medicare y Medicaid de Michigan para proporcionar los beneficios de ambos programas a las personas inscritas. Puede solicitar este documento de forma gratuita en otros formatos, como en letra grande, en sistema braille o en audio. Llame al (855) 735-5604, TTY/TDD: 711, de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m., hora del este. La llamada es gratuita.