Guía sobre cómo obtener atención médica de calidad

Primavera del 2020

MolinaHealthcare.com/Duals

MOLINA® HEALTHCARE

Estás en familia.

MI HEALTH LINK

Linking Medicare and Medicaid for you

22382LTRDUMIES
200406

Table of Contents

Su guía de contacto de atención médica....1

Plan y programa de mejoramiento de calidad de Molina Dual Options ..4

Guía para mantenerse sano....6

Obtener Ayuda Adicional cuando presenta Problemas de Salud Crónicos....6

Salud de la población (educación para la salud, control de enfermedades, administración de la atención y administración de casos complejos) 8

Salud conductual 10

Protección de su privacidad 10

Programa de seguridad del paciente 13

Cómo trabajamos con nuestros proveedores para tomar decisiones sobre su atención médica 14

Servicios de traducción....15

Qué hacer cuando necesita atención después del horario de atención o en una emergencia....15

Dónde encontrar respuestas a los beneficios de medicamentos 16

Sus derechos como miembro de Molina Dual Options 17

Segundas opiniones....19

Servicios fuera de la red....19

Quejas y apelaciones 20

Su derecho a apelar denegaciones 21

Su derecho a una directiva anticipada 21

Visite el sitio web de Molina Dual Options 23

MyMolina 23

Obtener información sobre los proveedores de Molina Dual Options con nuestra página web (Directorio en línea de proveedores)....25

Su guía de contacto de atención médica

Departamento/ programa	Tipo de ayuda necesaria	Número de teléfono
Departamento de Servicios para Miembros de Molina Dual Options	Si tiene algún problema con cualquiera de los servicios de Molina Dual Options, queremos ayudar a solucionarlo. Puede comunicarse con el Departamento de Servicios para Miembros si desea obtener ayuda o desea presentar 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 de teléfono gratuito: (855) 735-5604 TTY: 711 TTY para personas con impedimentos auditivos: marque 711 para utilizar el Servicio de Retransmisión de Telecomunicaciones Servicio de Retransmisión de Telecomunicaciones
Gestión de la Salud	Para solicitar información sobre cómo unirse a programas para afecciones tales como asma, diabetes, presión arterial alta, enfermedad cardiovascular (CVD) o enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC), comuníquese con el Departamento de Gestión de la Salud. El Departamento de Gestión de la Salud lo ayudará a entender cómo utilizar estos programas. Puede cancelar la suscripción al programa.	Gestión de la Salud (866) 891-2320, de lunes a viernes, de 9:00 a. m. a 9:00 p. m., hora del este, TTY: 711
Educación para la salud	Para solicitar información sobre cómo unirse a programas para dejar de fumar y controlar el peso, comuníquese con el Departamento de Gestión de la Salud. El Departamento de Gestión de la Salud lo ayudará a entender cómo utilizar estos programas. Puede cancelar la suscripción al programa.	Gestión de la Salud (866) 891-2320, de lunes a viernes, de 9:00 a. m. a 9:00 p. m., hora del este, TTY: 711

Exámenes de control del embarazo y apoyo obstétrico de alto riesgo	Para solicitar información sobre cómo unirse a nuestros programas preventivos de embarazo y maternidad, comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros. El Departamento de Servicios para Miembros lo ayudará a entender cómo utilizar este programa. Puede cancelar la suscripción al programa.	Departamento de Servicios para Miembros (855) 735-5604 TTY: 711 lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora del este
Administración de casos	Para obtener información sobre cómo unirse a nuestros programas de administración de casos, comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros. El Departamento de Servicios para Miembros lo ayudará a comprender cómo utilizar estos programas y como cancelar la suscripción al programa.	Departamento de Servicios para Miembros (855) 735-5604 TTY: 711 lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora del este
Administración de casos complejos	Para solicitar información sobre cómo puede inscribirse en nuestro programa de Administración de Casos Complejos si necesita ayuda adicional con sus problemas de salud, comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros. El Departamento de Servicios para Miembros lo ayudará a comprender cómo utilizar este programa y como cancelar la suscripción.	Departamento de Servicios para Miembros (855) 735-5604 TTY: 711 lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora del este
Programa de transición de cuidado	Para solicitar información sobre cómo puede inscribirse en nuestro programa de Transición de Cuidado después de haber estado hospitalizado, comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros. El Departamento de Servicios para Miembros lo ayudará a comprender cómo utilizar este programa y como cancelar la suscripción.	Departamento de Servicios para Miembros (855) 735-5604 TTY: 711 lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora del este

Línea de Consejos de Enfermería, 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 Enfermería es atendida por enfermeras registradas.	(844) 489-2541 TTY: 711
Secretaría 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 (o un reclamo), llame para hacerlo.	(415) 437-8310 TDD: (415) 437-8311 FAX: (415) 437-8329
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
Departamento de Seguros y Servicios Financieros de Míchigan (DIFS)	El Departamento de Seguros y Servicios Financieros (DIFS, por sus siglas en inglés) de Míchigan es responsable de reglamentar los planes de servicios de atención médica. Si tiene alguna queja formal contra su plan de salud, en primer lugar, debe comunicarse con la línea gratuita de Molina Dual Options al (855) 735-5604 TTY: 711 y utilizar el proceso de reclamos de Molina Dual Options antes de comunicarse con este departamento.	(877) 999-6442 https://difs.state.mi.us/Complaints/FileComplaint.aspx TDD: 711

Plan y programa de mejoramiento de calidad de Molina Dual Options

Su atención médica es importante para nosotros. Queremos saber su opinión sobre la calidad de nuestros servicios. Es por eso que, posiblemente, reciba una encuesta sobre Molina Dual Options y sus servicios de atención médica. Una de estas encuestas se llama CAHPS®. CAHPS® significa Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems (Evaluación del Consumidor sobre los Proveedores y Sistemas de Atención de la Salud). Esta encuesta contiene preguntas acerca de su atención médica. Pregunta acerca de la atención que usted recibe a través de Molina Dual Options. Es posible que le enviemos algunas preguntas sobre cómo nos desempeñamos. Queremos saber lo que es importante para usted. Tómese su tiempo para completar la encuesta si la recibe.

Utilizamos otra herramienta llamada HEDIS® para mejorar la atención. HEDIS® significa Healthcare Effectiveness Data and Information Set (Conjunto de Datos de Efectividad de Atención Médica e Información). Analizamos la información sobre los servicios que usted puede haber recibido. Estos servicios incluyen lo siguiente:

- Vacunas
- Exámenes de verificación de bienestar
- Pruebas de Papanicolaou

- Exámenes preventivos de mamografía
- Atención de la diabetes
- Cuidado prenatal
- Atención de posparto

Este proceso nos ayuda a averiguar cuántos de nuestros miembros realmente reciben los servicios necesarios. Molina Dual Options pone a su disposición esta información. Puede usarla para comparar un plan de salud con otro.

Trabajamos para mejorar nuestros servicios cada año. Fijamos metas para mejorar nuestros servicios. Nuestro plan de mejoramiento de calidad incluye las siguientes metas:

- Proporcionar servicios fáciles de utilizar.
- Trabajar con proveedores para que reciba la atención que necesita.
- Abordar sus necesidades idiomáticas o culturales.
- Ayudarlo a reducir las barreras y apoyarlo para que logre su mejor estado de salud.

Queremos ayudarlos a usted y a sus familiares a cuidarse mejor. Queremos asegurarnos de que reciban el mejor servicio posible. Algunas de las maneras en que lo hacemos incluyen las siguientes:

- Enviarle un correo o llamarlo para asegurarnos de que reciba los exámenes de bienestar y las vacunas que necesite.
- Lo ayudamos a aprender sobre problemas de salud crónicos, si los tiene.
- Asegurarnos de que reciba cuidado prenatal y exámenes posteriores al parto, si está embarazada.
- Recordarle que debe hacerse pruebas de Papanicolaou y mamografía, si las necesita.
- Ver las quejas de los miembros cuando las envía.
- Ayudarle a encontrar y usar la información en el sitio web de Molina Dual Options.
- Informarle acerca de los servicios especiales que ofrecemos a todos nuestros miembros.

Revisamos todos los servicios y la atención que recibe cada año para ver si estamos haciendo bien las cosas. Visite nuestro sitio web en MolinaHealthcare.com/Duals. Puede leer los últimos resultados de nuestro progreso en nuestro sitio web.

Para obtener más información, llame a su Equipo de Servicios para Miembros de Molina Dual Options. Puede solicitar una copia impresa de nuestro plan de Mejoramiento de Calidad (QI, por sus siglas en inglés) y de los resultados de este.

Guía para mantenerse sano

Molina Dual Options ofrece información acerca de chequeos y servicios médicos preventivos que podría necesitar y cuándo realizarlos. Estas son pautas que indican chequeos médicos para todos los adultos, a menos que su proveedor indique lo contrario. No deben reemplazar ningún consejo del proveedor.

- Tómese unos minutos para leer las Pautas para mantenerse saludable. Tenga en cuenta que estas pautas son chequeos médicos sugeridos para mantenerse saludable. Molina Dual Options cubre servicios de atención médica preventiva.
- Anote todas las preguntas que pueda tener. Lleve estas preguntas a su próximo chequeo médico.
- Informe a su proveedor acerca de cualquier problema de salud que usted o sus hijos presenten.
- Asegúrese de no faltar a sus citas.
- Si falta a su cita, comuníquese con su proveedor para reprogramarla de inmediato.

Molina Dual Options también proporciona información sobre las pruebas y exámenes clave que usted o su familia pueden necesitar para afecciones médicas a largo plazo. Estas afecciones incluyen lo siguiente: diabetes, EPOC, depresión y otras. Revise esta información en la página web de Molina Dual Options. También podemos enviarle estas pautas previa solicitud. Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al (855) 735-5604, TTY: 711.

Las pautas se publican en el sitio web MolinaHealthcare.com/Duals.

Obtener Ayuda Adicional cuando presenta Problemas de Salud Crónicos

Cuidar sus propios problemas de salud puede ser difícil. Molina Dual Options cuenta con un programa que puede ayudarlo. Ofrecemos un Programa de Administración de Casos para ayudar a los miembros con problemas de salud complejos. Ofrecemos esta ayuda a cualquier persona que reciba servicios médicos por un problema de salud crónico. Nuestro personal trabajará con usted para asegurarse de que reciba la atención adecuada.

Personal de Molina Dual Options: generalmente un equipo o un especialista que pueden ayudarle a:

- Encontrar y acceder a servicios elegibles.
- Organizar visitas al médico y pruebas.
- Organizar el transporte.
- Observar cualquier interrupción en la atención o necesidades de atención médica.
- Acceder a apoyo para ayudar a las personas con necesidades especiales de atención médica y/o a sus cuidadores a lidiar con el estrés del día a día.
- Pasar de un entorno a otro mediante un equipo o una persona especializados.
- Esto puede incluir trabajar con usted y sus cuidadores cuando recibe el alta del hospital.
- Evaluar su elegibilidad para servicios de atención a largo plazo.
- Conectarse con el apoyo de la comunidad.
- Encontrar servicios que podrían no ser beneficios cubiertos. Esto puede incluir fisioterapia con escuelas, entornos comunitarios o comida a domicilio “Meals on Wheels”.
- Organizar los servicios con un proveedor de atención primaria (PCP, por sus siglas en inglés), familiares, cuidadores, representantes y cualquier otro proveedor identificado.

Se puede remitir a los miembros a la Administración de Casos a través de:

- Un proveedor
- Departamento de Servicios para Miembros, la Línea de Educación de la Salud o la Línea de Consejos de Enfermería las 24 horas
- Un familiar o cuidador
- Usted mismo

La Administración de Casos también ofrece programas específicos, como el programa de Transición de Cuidado. Este programa ayuda a satisfacer sus necesidades después del alta hospitalaria. Estos programas son voluntarios y se proporcionan a través del contacto telefónico o en persona. Molina Dual Options los ofrece sin costo alguno para usted. Una vez que se haya unido a este programa, se le asignará una persona o un equipo para que lo ayude a coordinar la atención médica. A continuación, recibirá el número de teléfono del equipo que se le asignó. Puede elegir abandonar cualquier programa en cualquier momento.

Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros de Molina Dual Options al (855) 735-5604, TTY: 711 para lo siguiente:

- Ser eliminado de un programa
- Aprender más sobre un programa
- Solicitar una referencia

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

Las herramientas y los programas 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/Control de enfermedades

Molina Dual Options ofrece programas para ayudarlos a usted y a su familia a controlar un problema médico. Nuestros programas incluyen:

- Molina Dual Options Breathe with Ease®: este programa lo ofrecemos a los adultos con asma. Aprenderán a manejar el asma y a colaborar con su proveedor.

- Molina Dual Options Healthy Living with Diabetes®: este programa lo ofrecemos a adultos de 18 años y mayores con diabetes. Aprenderá sobre el autocuidado de la diabetes (planificación de comidas, consejos para ejercitarse, medicamentos para la diabetes y mucho más).
- Enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC): ofrecemos este programa a los miembros que presentan enfisema o bronquitis crónica. Este programa le enseñará a controlar mejor su respiración.
- Heart Healthy Living®: ofrecemos este programa a miembros de 18 años y mayores con una o más de estas afecciones: arteriopatía coronaria, insuficiencia cardíaca congestiva o presión arterial alta.
- Programa para Dejar de Fumar: ofrecemos este programa para ayudarlo a dejar de fumar. Este programa puede proporcionar materiales educativos gratuitos, asesoramiento individual y tratamiento sustitutivo con nicotina (o Zyban), si es elegible.
- Programa de Adelgazamiento: ofrecemos este programa para ayudar a los adultos a controlar su peso. Como parte del programa, usted y su familia aprenderán sobre alimentación saludable y ejercicio.

Puede obtener más información o inscribirse en cualquiera de los programas anteriores, o cancelar su inscripción, comunicándose con el Departamento de Gestión de la Salud de Molina Dual Options al (866) 891-2320, TTY: 711, lunes a viernes, de 9:00 a. m. a 9:00 p. m., hora del este.

Boletines informativos

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

Materiales de educación de la salud

Nuestros materiales son sobre alimentación saludable, prevención de enfermedades, atención del estrés, cómo mantenerse activo, colesterol, asma, diabetes y otros temas. Estos materiales se basan en las pautas clínicas actuales. Para obtener estos materiales, consulte a su médico o visite nuestro sitio web MolinaHealthcare.com/Duals/members/common/en-US/healthy/Pages/home.aspx.

Salud conductual

Molina Dual Options ofrece servicios de salud conductual para ayudar con problemas como el estrés, la depresión o la confusión. También hay servicios para ayudar con el abuso de sustancias. Su PCP puede ofrecerle un examen preventivo breve y puede ayudarlo a obtener servicios. También puede buscar servicios por su cuenta llamando al Departamento de Servicios para Miembros al (855) 735-5604 TTY: 711. Puede acceder a muchos tipos de servicios. Estos tipos de problemas se pueden tratar. Molina Dual Options lo ayudará a encontrar la asistencia o el servicio que necesita.

Protección de su privacidad

Su privacidad es importante para nosotros. Respetamos y protegemos su privacidad. Molina Dual Options utiliza y comparte información para proporcionarle beneficios de salud.

Información de Salud Protegida (PHI)

PHI significa “información de salud protegida” (Protected Health Information). La PHI incluye su nombre, número de miembro, raza, etnia, necesidades idiomáticas u otras cosas que lo identifican. Molina Dual Options quiere que sepa cómo usamos o compartimos su PHI.

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

- Para proveerle su tratamiento.
- Para pagar su atención médica.
- Para revisar la calidad de la atención que recibe.
- Para informarle sobre sus opciones de atención.
- Para administrar nuestro plan de salud.
- Para utilizar o compartir la PHI para otros fines, conforme lo requerido o permitido por la ley.

¿Cuándo requiere Molina Dual Options su autorización por escrito para usar o compartir su PHI?

Molina Dual Options necesita su autorización por escrito para usar o compartir su PHI por cualquier motivo no enumerado anteriormente.

¿Cuáles son sus derechos de privacidad?

- Revisar su PHI.
- Obtener una copia de su PHI.
- Corregir su PHI.
- Pedirnos que no usemos ni compartamos su PHI de ciertas maneras.
- Obtener una lista de ciertos lugares o personas a quienes les hemos proporcionado su PHI.

¿Cómo protege Molina Dual Options su PHI?

Su PHI puede estar en forma escrita, oral o en computadoras. Molina Dual Options emplea varias maneras 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 la PHI.
- Solo el personal de Molina Dual Options que necesite conocer la PHI puede usarla.
- Molina Dual Options capacita al personal para proteger y asegurar la PHI, incluidas las comunicaciones escritas y verbales.
- El personal de Molina Dual Options debe acordar por escrito el cumplimiento de las reglas y de las 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 mediante el uso de firewalls y contraseñas.

¿Cuáles son las obligaciones de Molina Dual Options?

Molina Dual Options tiene las siguientes obligaciones:

- Mantener en privado su PHI.
- Enviarle un aviso en caso de incumplimiento de su PHI no protegida.
- Abstenerse de utilizar o divulgar su información genética con fines de contratación de seguros.
- No utilizar sus datos de raza, etnia o idioma para proporcionar o denegar la cobertura y los Beneficios.
- Cumplir con los términos de este aviso.

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

- Llame o escriba a Molina Dual Options para presentar una queja.
- Presente una queja ante el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU.

Lo mencionado anteriormente es solo un resumen. Nuestra Notificación de Prácticas de Privacidad contiene más información acerca de cómo usamos y compartimos la PHI de nuestros miembros. Podrá encontrar nuestra Notificación de las prácticas de privacidad completa en nuestra página web MolinaHealthcare.com/Duals. También puede solicitar una copia de nuestra Notificación de Prácticas de Privacidad si llama al Departamento de Servicios para Miembros.

Programa de seguridad del paciente

Molina Dual Options desea que usted y su familia estén seguros y saludables. Contamos con un Programa de Seguridad del Paciente que nos ayuda a cumplir esta meta. Este programa le ofrece datos de seguridad para que obtenga mejores alternativas de atención médica. Aquí le presentamos algunas de las medidas que tomamos para mejorar su seguridad:

- Llevamos un registro de las quejas de nuestros miembros acerca de problemas de seguridad en el Hospital o consultorio del proveedor.
- Ofrecemos información para que aprenda más sobre cómo tomar decisiones seguras sobre su atención. Algunas de ellas son las siguientes:
    - Preguntas para hacerle a su cirujano antes de una cirugía.
    - Preguntas sobre interacciones de medicamentos.
- Ponemos a disposición programas para ayudarle a administrar su atención y recibir atención de manera oportuna.
- Revisamos los informes de grupos que controlan la seguridad hospitalaria. Los informes nos dicen cosas como los niveles de personal en la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI), el uso de pedidos de medicamentos por computadora, etc.

Grupos que controlan la seguridad:

- Leap Frog Quality Index Ratings (leapfroggroup.org)
- The Joint Commission National Patient Safety Goal Ratings (qualitycheck.org/consumer/searchQCR.aspx)

Puede visitar estos sitios web para lo siguiente:

- Conocer qué hospitales son más seguros.
- Enseñarle a qué prestar atención cuando escoja un proveedor o un hospital.
- Obtener información sobre programas y servicios para pacientes con problemas como la diabetes y el asma.

Llame a nuestro Departamento de Servicios para Miembros al (855) 735-5604 TTY: 711 para obtener más información sobre nuestro Programa de Seguridad del Paciente. También puede visitarnos en línea en MolinaHealthcare.com/Duals.

Cómo trabajamos con nuestros proveedores para tomar decisiones sobre 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 la atención antes de que usted la reciba (autorización previa), mientras está recibiendo la atención (concurrente) o luego de haberla recibido (servicio posterior). Vamos a trabajar con su proveedor para decidir si necesita los servicios. Este proceso recibe el nombre de Administración de Utilización (UM, por sus siglas en inglés). 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 den lugar a la prestación de menos servicios. Para los miembros con necesidades de Servicios y Apoyo 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 nuestro proceso o las decisiones de UM, puede llamarnos. Comuníquese con nuestro Departamento de Servicios para Miembros al número gratuito (855) 735-5604 (TTY: 711). El personal también puede aceptar llamadas de cobro revertido. Si necesita ayuda en su idioma, puede disponer de un miembro del personal bilingüe o un intérprete sin costo para usted. También ofrecemos servicios TTY para miembros con discapacidades auditivas o del habla. El personal de nuestro Departamento de Servicios para Miembros puede responder su llamada de lunes a viernes (excepto feriados), de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora del este. Si llama después de las 5:00 p. m. o durante el fin de semana,

deje un mensaje y su número de teléfono. El personal del Departamento de Servicios para Miembros le devolverá la llamada en el plazo de un día laboral. El personal del Departamento de Servicios para Miembros también puede llamarlo para hablar sobre problemas de Administración de Utilización. Si lo llaman del Departamento de Servicios para Miembros, utilizarán su nombre, su cargo y el nombre de Molina Dual Options.

Conocer lo nuevo

Buscamos nuevos tipos de servicios y nuevas formas de ofrecer esos servicios. Analizamos nuevos estudios para determinar si está comprobado que los nuevos servicios son seguros para brindar posibles beneficios adicionales. Molina Dual Options analiza, al menos una vez al año, los tipos de servicios enumerados a continuación:

- Servicios médicos
- Servicios para la salud mental
- Medicamentos
- Equipo

Servicios de traducción

Podemos otorgarle información en el idioma de su preferencia. Podemos tener un intérprete para ayudarlo a hablar con nosotros o con su proveedor en casi cualquier idioma (incluido el lenguaje de señas). También proporcionamos materiales escritos en diferentes idiomas y formatos. Si necesita un intérprete o materiales escritos en un idioma que no sea inglés, comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al (855) 735-5604. Los usuarios de TTY deben llamar al 711. No hay ningún costo para usted por estos servicios.

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

Atención después del horario de atención

Habrá algunas ocasiones en las que pueda necesitar atención y el consultorio de su proveedor de atención primaria (PCP) esté cerrado. Si está fuera del horario de atención y el consultorio de su PCP está cerrado, puede comunicarse con la Línea de Consejos de Enfermería de Molina Dual Options al (844) 489-2541, TTY: 711. Las enfermeras están disponibles para ayudarlo las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Un personal de enfermería altamente capacitado responde nuestra Línea de Consejos de Enfermería. Pueden ayudarlo a decidir si usted debería ver a un proveedor de inmediato. Las enfermeras también pueden ayudarlo a

programar una cita si necesita visitar a un proveedor rápidamente. A veces, usted puede tener preguntas, pero no cree que necesite visitar a su PCP. Puede llamar a la Línea de Consejos de Enfermería y conversar con una enfermera.

Atención de emergencia

La atención de emergencia es para problemas repentinos o graves que necesitan atención inmediatamente. También puede ser la atención ante una situación en la que su vida o salud se encuentren en peligro. La atención de emergencia es un beneficio cubierto. Sin embargo, no hay cobertura de servicios fuera de Estados Unidos, salvo los 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 autorización previa. Si tiene un problema de urgencia que no pone en peligro su vida, también puede comunicarse con nuestra Línea de Consejos de Enfermería. Llame al (844) 489-2541, TTY: 711, las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Dónde encontrar respuestas a los beneficios de medicamentos

Molina Dual Options quiere que se comunique con su proveedor para indicarle los medicamentos que necesita. Puede visitar nuestro sitio web en MolinaHealthcare.com/Duals si desea obtener más información sobre los beneficios de sus medicamentos. Nuestro sitio web también explica nuestro proceso de farmacia. En el sitio web, puede encontrar lo siguiente:

- Una lista de medicamentos genéricos y de marca que cubrimos y no cubrimos (formulario de medicamentos).

- Límites para los medicamentos cubiertos.
    - Los límites incluyen elementos como la cantidad de renovaciones que puede recibir o las dosis de medicamentos que puede obtener.
- Cómo su proveedor puede pedirnos que aprobemos ciertos medicamentos.
- Cómo su proveedor puede solicitar la cantidad de un medicamento que puede necesitar.
- Información necesaria de su proveedor para obtener la aprobación de algunos de sus medicamentos.
- Detalles sobre el proceso que utilizará su proveedor para la sustitución genérica, el intercambio terapéutico y los protocolos de terapia progresiva.
- Actualizaciones a la lista de medicamentos por lo menos una vez al año y en otras instancias durante el año cuando se realizan cambios.
- Cualquier copago (solo si corresponde) de medicamentos que no se encuentren en la lista aprobada de medicamentos de Molina Dual Options.
- Cómo su proveedor puede solicitar una excepción para la cobertura de medicamentos que no se encuentran en el formulario.

Si necesita más información sobre sus beneficios de farmacia, también puede comunicarse con el Departamento de Servicios para Miembros.

Sus derechos como miembro de Molina Dual Options

¿Sabía que como miembro de Molina Dual Options usted tiene ciertos derechos y responsabilidades? Conocer sus derechos y responsabilidades los ayudará a usted, a su familia, a su proveedor y a Molina Dual Options a garantizar que reciba los servicios y la atención con cobertura que necesita.

Usted tiene derecho a lo siguiente:

- Obtener información sobre Molina Dual Options, nuestros servicios, nuestros médicos y proveedores contratados para prestar servicios, y los derechos y responsabilidades del miembro.
- Tener privacidad y ser tratado con respeto y dignidad.
- Ayudar a tomar decisiones con su proveedor médico 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 sus opciones de tratamiento con su médico u otro proveedor de atención médica de manera que pueda comprenderlas. La cobertura por costo o beneficio no es importante.
- Presentar quejas o enviar apelaciones relacionadas con Molina Dual Options o con 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 nuestros médicos y proveedores necesitan para cuidar de usted.
- Conocer sus problemas de salud y tomar parte mediante acuerdos de las metas del tratamiento tanto como sea posible.
- Seguir las indicaciones del plan de tratamiento para el cuidado que acordó con su médico.
- Cumplir con las visitas al médico y llegar a tiempo. Si va a llegar tarde o no puede asistir a su visita al médico, comuníquese con su proveedor.

Visite nuestro sitio web en MolinaHealthcare.com/Duals o consulte su Manual del Miembro para ver una lista completa de los derechos y responsabilidades del miembro.

Proveedores de atención de la mujer

Puede consultar a especialistas en la salud de la mujer por su atención médica preventiva y de rutina. Entre los especialistas en salud de la mujer se incluyen los siguientes: obstetras, ginecólogos y enfermeras tituladas con especialización en enfermería obstétrica. La atención médica preventiva y de rutina incluye lo siguiente: cuidado antes del nacimiento, exámenes de mamas, mamografías y pruebas de Papanicolaou.

Cómo obtener atención para necesidades especiales de atención médica

Puede visitar a especialistas de ayuda para sus necesidades especiales de atención médica. Si está inscrito en Servicios y Apoyo a Largo Plazo (LTSS, por sus siglas en inglés), también tiene acceso a especialistas para tratar sus afecciones y necesidades médicas.

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 dentro de la red de Molina Dual Options o podemos coordinar una visita para que hable con un proveedor fuera de la red. Este servicio se ofrece sin costo alguno. Llame al Departamento de Servicios para Miembros al (855) 735-5604 TTY: 711 para saber cómo obtener una segunda opinión.

Servicios fuera de la red

Si un proveedor de Molina Dual Options no puede brindarle servicios cubiertos que necesita, Molina Dual Options deberá cubrir el servicio necesario a través de un proveedor que se encuentre 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. Coordinaremos el pago con el proveedor fuera de la red. Esto deberá realizarse de manera oportuna siempre que la red de proveedores de Molina Dual Options no pueda ofrecer ese servicio.

Horario de atención de los servicios

Ofrecemos servicios médicos necesarios a los miembros de nuestro contrato las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Quejas y apelaciones

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

Una queja puede ser por cosas como las siguientes:

- La atención que recibe de su proveedor u hospital.
- El tiempo que toma obtener una cita o que lo atienda un proveedor.
- La disponibilidad de proveedores en su área.

Usted puede presentar una apelación cuando no esté 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 puede poner en riesgo su vida o su salud. También puede solicitar una audiencia imparcial con el juez estatal de derecho administrativo si se rechaza su apelación.

Visite nuestro sitio web, MolinaHealthcare.com/Duals, o consulte su Manual del Miembro para obtener información sobre lo siguiente:
- Procesos y derechos de quejas, apelaciones y Audiencias Imparciales Estatales.
- Plazos de quejas, apelaciones y Audiencias Imparciales Estatales.
- Quién puede presentar una queja o apelación.

Llame al Departamento de Servicios para Miembros al (855) 735-5604 TTY: 711 si tiene alguna pregunta sobre reclamos.

Su derecho a apelar denegaciones

¿Qué es una denegación?

Una denegación significa que no se pagarán servicios o facturas. Si denegamos su servicio o reclamación, tiene derecho a averiguar por qué se denegaron sus servicios o facturas. Tiene derecho a apelar.

Si denegamos su servicio o reclamación, recibirá una carta de Molina Dual Options informándole sobre esta decisión. En esta carta se le informará sobre su derecho a apelar. Puede leer sobre estos derechos en su Manual del Miembro. Puede obtener información sobre cómo presentar una apelación en nuestra página web, MolinaHealthcare.com/Duals. El Departamento de Servicios para Miembros lo puede ayudar a presentar una apelación.

Si no está satisfecho con el resultado de su apelación, puede solicitar una revisión independiente. Esto significa que proveedores fuera de Molina Dual Options revisan todos los hechos de su caso y toman una decisión. Aceptaremos la decisión.

¿Desea solicitar la revisión de una apelación? Llame al Departamento de Servicios para Miembros al (855) 735-5604 TTY: 711 y solicite ayuda.

Su derecho a una directiva anticipada

Todos los miembros tienen derecho a aceptar o rechazar el tratamiento ofrecido por un proveedor. Sin embargo, ¿qué sucede si no puede decirle al proveedor lo que desea? Para evitar decisiones que se puedan tomar en contra de su voluntad, es importante tener una directiva anticipada.

Una directiva anticipada es un formulario legal que le indica a los proveedores médicos qué clase de cuidados desea si no puede hablar por sí mismo. Puede escribir una Directiva Anticipada antes de que se presente una emergencia. Esto evita que otras personas tomen decisiones importantes sobre la salud por usted, en el caso de que no se encuentre lo suficientemente bien como para tomar dichas decisiones. Existen diferentes tipos de formularios de directivas anticipadas. Algunos ejemplos son los siguientes:

- Poder notarial para atención médica
- Testamento vital

Completar una directiva anticipada es su elección. Nadie le puede denegar atención médica en función de su decisión de tener o no una directiva anticipada. Hable con alguien de su confianza, como un familiar o amigo. Ellos lo pueden ayudar a tomar decisiones sobre su atención médica. También puede hablar con su abogado o PCP si tiene preguntas o si desea completar un formulario de directiva anticipada.

Puede llamar a Molina Dual Options para obtener información sobre cómo obtener formularios de directivas anticipadas que cumplan con las leyes estatales aplicables.

Si ha firmado una directiva anticipada y considera que el proveedor no siguió sus instrucciones, podrá presentar una queja. Visite el sitio web en MolinaHealthcare.com/Duals o comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros para obtener más información sobre cómo presentar una queja.

Visite el sitio web de Molina Dual Options

Visite nuestro sitio web en MolinaHealthcare.com/Duals. Elija su estado en la parte superior de la página. En nuestro sitio web, puede obtener información sobre:

- Beneficios y servicios incluidos y excluidos de la cobertura, además de las restricciones.
- Copagos y otros cargos de los que usted es responsable (si corresponde).
- Qué hacer si recibe una factura por un reclamo.
- Las preguntas más frecuentes (y respuestas).
- Otros procedimientos de farmacia que incluyen medicamentos que no cubrimos, límites o cuotas de medicamentos, el procedimiento para solicitar una excepción para medicamentos que no están en el formulario, y el procedimiento de sustitución genérica, intercambio terapéutico (uso de medicamentos que son diferentes, pero tienen los mismos efectos) y protocolos de terapia progresiva (ciertos medicamentos se prueban primero antes de cubrir otro medicamento para la misma afección).
- Pautas de salud preventiva y programa de vacunas.
- Cómo obtener cuidado especializado y servicios hospitalarios.
- Disponibilidad del médico y del proveedor.
- Procedimientos de UM, incluida la revisión previa al servicio, la revisión urgente concomitante, la revisión posterior al servicio y cómo presentar una apelación.

Para solicitar copias impresas de todo lo publicado en el sitio web, comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros. Su Manual del Miembro también es un buen recurso. Puede encontrarlo en nuestro sitio web.

MyMolina

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

- Hacer una evaluación de salud. Una evaluación de salud es una herramienta que puede ayudarles a usted y a su proveedor (médico) a buscar maneras de mejorar su salud.

- Obtener autoayuda en las siguientes áreas:
  - Peso saludable (IMC)
  - Dejar de consumir tabaco
  - Promover la actividad física
  - Alimentación saludable
  - Control del estrés
  - Evitar beber alcohol
  - Identificar signos de depresión
  - Identificar signos de falta de motivación
  - Prueba de cáncer
  - Vacunas
  - Seguridad
- Obtener información de farmacias como:
  - Buscar una farmacia

- Otras cosas que puede hacer en el portal para miembros MyMolina:
  - Solicitar una tarjeta de Identificación de Miembro
  - Averiguar cuándo y cómo obtener referencias
  - Seleccionar o cambiar un médico
  - Obtener registros de salud en línea

- Usar el correo electrónico seguro para obtener consejos de salud de la Línea de Consejos de Enfermería
- Enviar preguntas por correo electrónico al Departamento de Servicios para Miembros de Molina Dual Options

Para obtener más información o registrarse en MyMolina:

1. Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros de Molina Dual Options al (855) 735-56041, TTY: 711
   o
2. Cree una cuenta siguiendo estos sencillos pasos:
   Paso 1: Visite MyMolina.com
   Paso 2: Ingrese su número de identificación de miembro, fecha de nacimiento y código postal
   Paso 3: Ingrese su dirección de correo electrónico
   Paso 4: Cree una contraseña

Obtener información sobre los proveedores de Molina Dual Options con nuestra página web (Directorio en línea de proveedores)

Molina Dual Options ofrece un directorio en línea de proveedores (POD, por sus siglas en inglés). Para acceder al directorio de proveedores en línea, visite MolinaHealthcare.com/Duals. Haga clic en "Buscar un médico". El directorio de proveedores en línea incluye el siguiente tipo de información:

- Una lista actualizada con los nombres, direcciones y números de teléfono de los proveedores de Molina Dual Options.
- El estado de certificación de la junta de un proveedor. También puede visitar la American Board of Medical Specialties en <abms.org> para verificar si un proveedor está certificado por la junta.
- Horarios de atención de todos los centros.
- Proveedores que aceptan nuevos pacientes.
- Idiomas que habla el proveedor o su personal.
- Información del hospital, incluido el nombre, la ubicación y el estado de acreditación.

Si no puede acceder a Internet o necesita información adicional (como la escuela de medicina de su proveedor o la información de residencia), el Departamento de Servicios para Miembros puede ayudarlo. Pueden enviarle una copia impresa del directorio de proveedores en línea.

El Plan Molina Dual Options MI Health Link Medicare-Medicaid 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 sin costo alguno en otros formatos, como braille, audio o letra grande. Llame al (855) 735-5604, TTY: 711, de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora del este. Esta llamada es gratuita.