



## Mantenga una sonrisa saludable

Para mantener una sonrisa saludable, vaya al dentista cada seis meses para que le realice un control. Debe visitarlo incluso si cree que no tiene ningún problema dental o si usa dentadura postiza. En esta visita, el dentista realizará chequeos de la salud bucal para detectar problemas, como enfermedad gingival, sequedad de boca o cáncer bucal. Estos chequeos también ayudan a detectar problemas dentales de forma temprana, cuando son más fáciles de tratar. Si usted tiene un problema dental, el dentista puede ayudarlo a controlarlo y a evitar que vuelva a aparecer. Las visitas preventivas regulares al dentista lo ayudan a mantenerse sano. Si todavía no programó una visita al dentista, hágalo hoy mismo y mantenga una sonrisa saludable.

*Con los exámenes dentales regulares:*

- Se pueden detectar problemas en los dientes y en las encías antes de que provoquen dolor o que su tratamiento sea costoso;
- Se evitan algunos problemas;

**MolinaHealthcare.com**

### En esta edición

Mantenga una Sonrisa Saludable ...	1
Pautas de Citas .....	3
Prevención de la Gripe .....	4
Ayuda para Embarazadas y Bebés..	5
Junta Directiva de Molina .....	6
Comité Asesor de Miembros .....	6
Quejas y Apelaciones .....	6
Fraude, Despilfarro y Abuso de la Atención Médica.....	11
Acerca de Nuestros Miembros: Protección de su Privacidad .....	12

Todos los boletines están disponibles en [MolinaHealthcare.com](http://MolinaHealthcare.com).

Para obtener esta información en su idioma preferido o en formatos accesibles, por favor comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros. El número se encuentra al reverso de su tarjeta de ID del miembro.

Este boletín informativo también está disponible en inglés. Por favor, comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros para pedir una copia en español.

- Se pueden detectar signos de advertencia de otras afecciones bucales que no se relacionan con los dientes;
- Se define un lugar donde ir en caso de tener una emergencia dental.

### *Emergencias dentales*

Si tiene dolor de muela, quizás piense en ir al departamento de emergencia. Sin embargo, posiblemente esta no sea la mejor opción para tratar un problema dental. Si se presenta una emergencia dental, comuníquese primero con su dentista, quien es el más indicado para tratar y aliviar los problemas dentales y bucales. La mayoría de los departamentos de emergencia no tienen el equipamiento, el personal ni la capacidad para diagnosticar y tratar la mayoría de los problemas dentales.

### *Qué hacer para prevenir las emergencias dentales*

- Visite al dentista dos veces al año para que le haga un chequeo y trate cualquier problema antes de que empeore.
- Cepílese los dientes con pasta dental con flúor dos veces al día.
- No use objetos filosos para quitar restos de comida de entre los dientes.
- Use hilo dental todos los días.
- No mastique alimentos duros que puedan quebrarle los dientes.
- No consuma tabaco ni beba alcohol en exceso.
- Consuma alimentos saludables y balanceados, y evite el azúcar.
- Use un protector bucal cuando practique deportes.

### *Healthy Kids Dental*

Con el programa Healthy Kids Dental, los niños que tienen Medicaid disfrutarán de sonrisas alegres y sanas. Si su hijo tiene menos de 21 años, dispone de beneficios dentales de Healthy Kids Dental. Si usted actualmente está inscrita en Healthy Kids Dental y queda embarazada, permanecerá en Healthy Kids Dental para los servicios dentales prenatales. Para conocer más sobre Healthy Kids Dental, los beneficios dentales que su hijo podría recibir y encontrar un dentista en su área, visite [www.HealthyKidsDental.org](http://www.HealthyKidsDental.org).

### *Beneficios dentales de Medicaid para embarazadas*

Molina Healthcare brinda servicios dentales a las embarazadas de entre 19 y 64 años. Las embarazadas que sean miembros de Medicaid pueden usar su tarjeta de identificación de Medicaid de Molina Healthcare para obtener servicios dentales sin costo. El beneficio dental de Molina incluye limpiezas, empastes y otros servicios preventivos. Visite [MiMolina.com](http://MiMolina.com) si desea revisar su cobertura de atención médica. Si tiene preguntas acerca de la cobertura, comuníquese con el programa M.O.M.S. al (888) 898-7969, de lunes a viernes, de 8 a.m. a 5 p.m., hora del este. Si tiene una discapacidad auditiva, llame a la línea TTY de Molina Healthcare: 711. También puede visitar [MolinaHealthcare.com](http://MolinaHealthcare.com).

### *Más ayuda para encontrar un dentista*

Las mujeres que no estén embarazadas y que sean miembros de Medicaid pueden llamar a la Línea de ayuda para beneficiarios de Medicaid de Michigan al (800) 642-3195 y solicitar ayuda. También pueden visitar [www.medicaiddentistry.com](http://www.medicaiddentistry.com).

**MolinaHealthcare.com**

# Pautas de Citas

Molina Healthcare quiere asegurarse de proporcionar la atención necesaria en un tiempo razonable. Si corresponde, el consultorio de su médico/dentista debe concertar citas en este período:

Tipo de Atención Médica/Cita	Tiempo
Atención después de hora (servicios de emergencia)	Inmediatamente, las 24 horas del día, los 7 días de la semana
Atención médica urgente	En el término de 48 horas
Atención primaria de rutina	Dentro de los 30 días hábiles de la solicitud
Cita de atención preventiva	Dentro de los 30 días hábiles de la solicitud
Atención sintomática que no sea urgente	Dentro de los 7 días hábiles de la solicitud
Cuidado especializado	Dentro de las 6 semanas después de la solicitud
Atención especializada aguda	Dentro de los 5 días hábiles de la solicitud
Salud conductual*	Inmediatamente para un caso de emergencia con riesgo de vida Atención de rutina, en un plazo de 10 días hábiles de la solicitud Caso de emergencia sin riesgo de vida dentro de las 6 horas de realizada la solicitud Atención urgente dentro de las 48 horas de realizada la solicitud

\*La salud conductual se limita a los servicios cubiertos.

Tipo de Atención Dental/Cita	Tiempo
Servicios dentales de emergencia	Inmediatamente, las 24 horas del día, los 7 días de la semana
Atención médica urgente	En el término de 48 horas
Atención médica rutinaria	Dentro de los 21 días hábiles de la solicitud
Atención médica preventiva	Dentro de las 6 semanas después de la solicitud
Cita inicial	Dentro de las 8 semanas después de la solicitud

*Antes de su consulta:*

1. Si necesita un intérprete, debe informárselo al consultorio del proveedor al menos tres días hábiles antes de la cita.
2. Lleve una lista con las preguntas más importantes.
3. Lleve una lista de sus medicamentos (recetados, no recetados, vitaminas, etc.).
4. Asegúrese de asistir a la cita. Si no puede hacerlo, llame al consultorio del proveedor para avisar y volver a programarla.

*En la cita:*

1. Llegue al consultorio de su proveedor 15 minutos antes. Puede necesitar llenar formularios.
2. Asegúrese de entregar su tarjeta de identificación de Molina y cualquier otra tarjeta de seguro, e informe al personal si se han producido cambios en su dirección o número de teléfono.
3. Si su proveedor está demorado, sea paciente.
4. Comuníquese a su proveedor sus inquietudes y síntomas lo mejor posible.
5. Pregúntele a su proveedor qué puede hacer respecto de sus inquietudes.
6. Pregúntele a su proveedor sobre las opciones de tratamiento.
7. Asegúrese de que el proveedor responda todas sus preguntas antes de marcharse.
8. Es posible que su proveedor lo envíe a un especialista o a otro proveedor de atención médica. Pregunte si necesitará programar la cita. Pídale su número de teléfono.

**MolinaHealthcare.com**

# Prevención de la Gripe

La mejor manera de prevenir la gripe estacional es colocarse la vacuna contra esta enfermedad todos los años. Como miembro de Molina Healthcare, usted puede recibir su vacuna contra la gripe estacional sin costo alguno. Muchas farmacias ofrecen la vacuna contra la gripe a los miembros adultos. También puede consultar a su proveedor.

Queremos ayudarlo a mantenerse saludable. Siga estos consejos para prevenir la gripe:

- Vacúnese contra la gripe. ¡Es gratis!
- Quédese en su casa si está enfermo para evitar contagiar la enfermedad.
- La vacuna contra la gripe no lo hará enfermarse.
- Lávese las manos con frecuencia y cúbrase la boca cuando tosa.
- Llame al número del Departamento de Servicios para Miembros que figura en el reverso de su tarjeta de identificación para obtener información sobre farmacias Molina aprobadas cerca de su área.
- Visite [MolinaHealthcare.com](https://www.MolinaHealthcare.com) e inicie sesión en MiMolina® para recibir recordatorios personalizados de salud. Aplicación HealthInHand

Conozca sus síntomas y sepa cómo tratarlos. Avísele al proveedor si le colocaron la vacuna contra la gripe en algún otro lugar. Esta vacuna tiene efecto durante un año. Si ya se la colocó, no es necesario repetirla.

Síntomas:

- Fiebre de entre 100 y 104 °F, y escalofríos
- Cansancio y debilidad



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

- Dolor muscular, de cabeza y en el cuerpo
- Tos, secreción o congestión nasal
- Náuseas, diarrea o vómitos

## Tratamiento

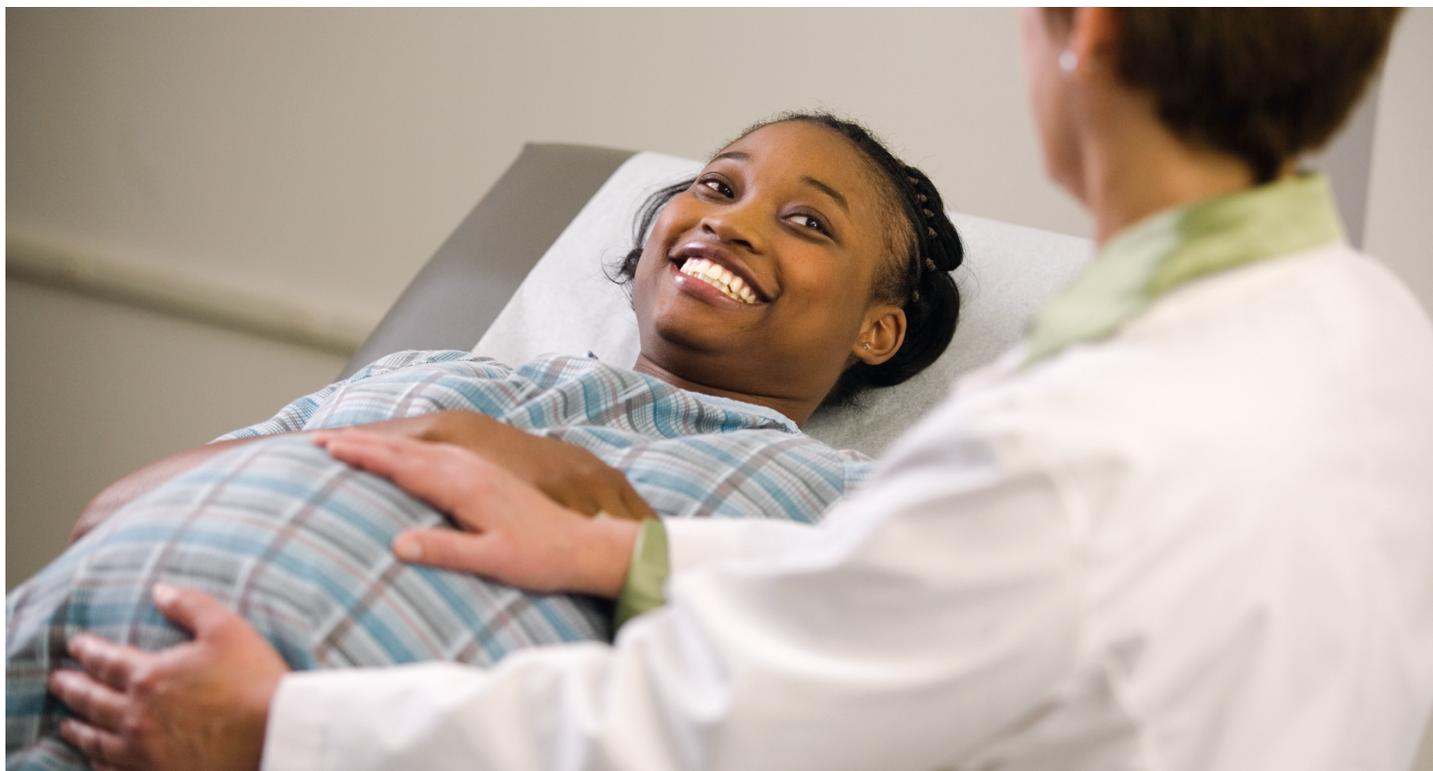
Recuerde: La gripe es un virus. Los síntomas pueden aliviarse con medicamentos de venta libre. Hable con el farmacéutico o su proveedor hoy mismo.

- Descanse bien.
- Tome mucho líquido.
- Cúbrase con una manta abrigada para calmar los escalofríos.
- Coloque un humidificador en su habitación para que sea más fácil respirar.

Si desea obtener más información sobre la gripe, llame sin cargo a la Línea de asesoramiento de enfermería, disponible las 24 horas, al (888) 275-8750 (inglés) o (866) 648-3537 (español). (TTY: 711).

## Ayuda para Embarazadas y Bebés

La atención prenatal temprana ayuda a que los resultados del parto sean saludables para usted y su bebé. Visite al obstetra apenas sienta que está embarazada, a fin de que le hagan las primeras pruebas y acceda a los recursos adecuados durante el embarazo.



**MolinaHealthcare.com**

El consultorio obstétrico tal vez tenga proveedores de servicios de salud que la atenderán durante el embarazo. No se sorprenda si ve a otro médico en alguna de las visitas. Esto es común en muchos consultorios y clínicas. Sus médicos se comprometen a garantizar que usted reciba una atención médica de calidad en todas las visitas. Si desea saber si el consultorio de su obstetra tiene un grupo de atención médica o una clínica obstétrica, consulte al personal en su próxima visita.

Los Programas de Salud Maternal e Infantil (MIHP) están disponibles para todas las embarazadas que tienen Medicaid. Incluyen visitas a domicilio en las que el personal de enfermería responde preguntas sobre el embarazo y brinda asesoramiento sobre los recursos disponibles. Si lo prefiere, las visitas pueden ser en otro lugar que no sea su casa. El personal de enfermería del MIHP también puede visitarla después del nacimiento para ayudarla con recursos y artículos para el bebé, y para brindarle información sobre el cuidado infantil.

Llame al MIHP de Michigan al (833) 644-6447 si desea obtener más información sobre la inscripción.

## Junta Directiva de Molina

Molina Healthcare busca postulantes para que integren la junta directiva. Esta junta se reúne cuatro (4) veces al año; una reunión por trimestre. Si le interesa, puede postularse o proponer a cualquier adulto capaz que sea miembro de Molina Healthcare. Use el formulario de propuesta de miembros de la junta incluido en esta carta y devuélvalo completo antes del 15 de enero de 2020. Las elecciones se harán en el boletín de la primavera 2020. Los miembros elegidos participarán como directores miembros en las reuniones de la junta de Molina y propondrán ideas para brindar un mejor servicio.

## Comité Asesor de Miembros

En Molina Healthcare, queremos atenderlo mejor. Como valoramos su opinión, queremos invitarlo a sumarse al comité asesor de miembros de Molina. Este comité analiza y recomienda formas en las que Molina puede mejorar los servicios prestados a sus miembros. Las personas que participen deben ser miembros actuales de Molina y mayores de 21 años. El comité se reunirá una vez al año en su área. Los miembros del comité asesor participarán de sesiones donde se analizará su experiencia con los servicios y proveedores de Molina. Molina usará la información relacionada con la experiencia y las sugerencias de los miembros para mejorar los servicios de atención médica que ofrece a todos sus miembros. Si desea sumarse o necesita más información sobre el comité asesor de miembros de Molina, llame al (888) 898-7969, de lunes a viernes, de 8 a.m. a 5 p.m. hora del este (TTY/TDD: 711).

## Quejas y Apelaciones

### *Proceso de quejas*

Puede presentar una queja ante Molina Healthcare. Si no está satisfecho con su Plan de salud, su reclamo se denominará "queja". También puede presentar una queja si no está satisfecho con alguno de nuestros proveedores.

**MolinaHealthcare.com**

Puede presentar la queja por teléfono o por escrito. El especialista de Quejas y Apelaciones (AnG) de Molina Healthcare puede ayudarlo a redactar su queja.

Si desea presentar una queja, llame al Departamento de Servicios para Miembros al (888) 898-7969, de lunes a viernes, de 8 a.m. a 5 p.m. (TTY: 711). También puede presentar su queja por escrito a:

Molina Healthcare of Michigan  
Attention: Appeals and Grievance Department  
880 West Long Lake Road, Suite 600  
Troy, MI 48098-4504

Si la queja es presentada por un representante, pero no hemos recibido su autorización para ese representante por escrito, no iniciaremos el proceso de queja sino hasta recibir dicha autorización. Debe informarnos acerca de su representante autorizado por escrito al completar el Formulario de designación de representante autorizado. Tomaremos una decisión con respecto a su queja en el término de los 90 días calendario posteriores a su recepción.

El especialista de AnG analizará su queja. El especialista de AnG consultará con otro empleado que conozca sobre el problema. Puede ser una enfermera o un médico que tenga conocimientos acerca del problema (si es un problema médico). Molina Healthcare conservará un registro escrito de su queja. Será confidencial (privado). Las quejas sobre la atención que recibe se envían al Departamento de Mejoramiento de Calidad. Este departamento examinará la queja en detalle.

#### *El proceso de apelación*

Existen dos tipos de apelaciones internas: apelación estándar y apelación acelerada (rápida). Antes de solicitar una apelación externa, primero debe presentar una apelación ante Molina.

#### *Apelación estándar*

Usted puede presentar una apelación si Molina Healthcare niega, suspende, termina o reduce un servicio solicitado. Esto se denomina una determinación de beneficio adversa.

- Usted tiene 60 días calendario a partir de la fecha de la determinación de beneficio adversa original para presentar la apelación.
- Tiene derecho a presentar una apelación por teléfono o por escrito ante el Revisor de apelaciones designado de Molina Healthcare. El especialista de AnG de Molina Healthcare puede ayudarlo a redactar su apelación. A una apelación oral o verbal le debe seguir una apelación por escrito y firmada. Si desea presentar una apelación, llame a nuestro Departamento de Servicios para Miembros al (888) 898-7969, de lunes a viernes, de 8 a.m. a 5 p.m. (TTY: 711).

También puede presentar apelaciones al número de fax (248) 925-1799 o por escrito a:

Molina Healthcare of Michigan  
Attention: Appeals and Grievance Department  
880 West Long Lake Road, Suite 600  
Troy, MI 48098-4504

**MolinaHealthcare.com**

Su solicitud por escrito debe incluir:

- Su nombre
  - Dirección
  - Número de miembro
  - Motivos de la apelación
  - Cualquier evidencia que usted quiera que revisemos, como historias clínicas, cartas de médicos u otra información que explique por qué necesita el artículo o servicio. Comuníquese con su médico si necesita esta información.
- Tiene derecho a incluir a un representante autorizado (cualquier persona que elija, incluido un abogado) durante el procedimiento de apelación y a asistir a la audiencia de apelación. Debe informarnos acerca de su representante autorizado por escrito al completar el Formulario de designación de representante autorizado. Si la apelación es presentada por un representante, pero no hemos recibido su autorización para ese representante por escrito, no iniciaremos el proceso de apelación sino hasta recibir dicha autorización.
  - Molina suministrará al Miembro y/o al representante del Miembro el archivo de su caso, si así lo solicita, incluidos los registros médicos, otros documentos y registros y cualquier evidencia nueva o adicional considerados, invocados o generados por Molina en relación con la apelación de la determinación adversa sobre los beneficios. Esta información se proporcionará de forma gratuita y mucho antes del plazo de la resolución para apelaciones.
  - Puede aportar cualquier información que crea que ayudará al Revisor de Apelaciones Designado a tomar una mejor decisión.
  - El especialista de AnG le informará la hora y el lugar en el cual se llevará a cabo la apelación.
  - Molina Healthcare contará con Revisores de Apelaciones Designados que no estuvieron involucrados en la decisión inicial de revisión. El Revisor de apelaciones designado es un profesional de atención médica que tiene la correspondiente experiencia clínica en el tratamiento de su problema de salud o enfermedad. Le enviaremos la decisión por correo dentro de los 30 días posteriores a que Molina Healthcare reciba la apelación. Molina Healthcare le comunicará la decisión de manera que pueda comprenderla.
  - Se permite un plazo adicional de 14 días calendario para obtener su historia clínica u otra información médica importante si solicita más tiempo o si Molina puede demostrar que la demora redundará en beneficios para usted. Recibirá una notificación por escrito de esta extensión.
  - El especialista de AnG lo ayudará a presentar la apelación escrita, incluidos los servicios de interpretación en caso de ser necesarios. El servicio de interpretación por teléfono se encuentra disponible en todos los idiomas. A los miembros con impedimentos auditivos se les darán instrucciones para utilizar la línea de retransmisión de MI al (800) 649-3777, y los miembros que no hablan inglés cuentan con la ayuda de nuestros representantes bilingües y los servicios de la Línea de idiomas para todos los idiomas. Llame al Departamento de Servicios para Miembros al (888) 898-7969, de lunes a viernes, de 8 a.m. a 5 p.m. (TTY: 711) para recibir ayuda.
  - También puede contactar al Programa de Asistencia de Seguro Médico del Consumidor (HICAP) para obtener ayuda. Ofrecen ayuda gratuita con preguntas, inquietudes, disputas y quejas.

Health Insurance Consumer Assistance Program (HICAP)

P.O. Box 30220

Lansing, MI 48909

Teléfono: (877) 999-6442

Sitio web: [Michigan.gov/HICAP](http://Michigan.gov/HICAP)

Correo electrónico: [DIFS-HICAP@Michigan.gov](mailto:DIFS-HICAP@Michigan.gov)

**MolinaHealthcare.com**

- Molina Healthcare continuará brindándole los beneficios si se cumplen todas las condiciones que se mencionan a continuación:
  - La apelación se presenta de manera oportuna. La apelación se debe presentar:
    1. En un plazo de 10 días calendario a partir de la determinación de beneficio adversa original de Molina Healthcare.
    2. En la fecha de vigencia prevista de la acción o antes.
  - La apelación implica la cancelación, suspensión o reducción de un tratamiento previamente autorizado
  - Un médico autorizado ordenó los servicios
  - El período de autorización no ha caducado
  - Solicita la continuación de beneficios
- Si Molina Healthcare continúa o restaura los beneficios mientras la apelación se encuentra pendiente, los beneficios se brindarán hasta que alguna de las siguientes situaciones tenga lugar:
  - Usted cancele la apelación
  - No solicite una audiencia imparcial estatal en el plazo de los 10 días calendario de que Molina Healthcare le envíe por correo una determinación de beneficio adversa
  - La Audiencia imparcial estatal adopte una decisión adversa para usted
  - La autorización caduque o se alcancen los límites de la autorización
  - Si Molina Healthcare revoca la decisión de determinación adversa o la audiencia imparcial estatal revoca la decisión, Molina Healthcare deberá pagar los servicios proporcionados mientras la apelación se encuentre pendiente y deberá autorizar o brindar los servicios objeto de la disputa tan pronto como su problema de salud lo requiera.
  - Si la decisión adversa se sostiene, usted deberá pagar los costos de los servicios.
  - Molina Healthcare le informará de la decisión por escrito.

#### *Apelación acelerada (rápida) (casos urgentes)*

Si usted o su médico creen que el plazo típico de apelación de 30 días calendario perjudicará su salud o afectará sus funciones corporales normales, su apelación puede ser acelerada (rápida). Usted, su proveedor o un representante autorizado pueden presentar una apelación acelerada en el plazo de los 10 días calendario posteriores a la recepción de la determinación de beneficio adversa. Le informaremos verbalmente la decisión de una apelación acelerada en el plazo de 72 horas. Y luego por escrito después de 2 días. También tiene derecho a solicitar una copia de las pautas sobre beneficios que se utilizaron para tomar esta decisión. Puede solicitar una apelación acelerada al Departamento de Seguros y Servicios Financieros (DIFS) luego de haber presentado una apelación acelerada ante Molina Healthcare. Si Molina Healthcare rechaza su solicitud de apelación acelerada, puede solicitar una revisión expeditiva externa al DIFS en el plazo de los 10 días calendario de haberse formulado la denegación.

Existen dos tipos de apelaciones externas después de que Molina deniega su apelación. Puede presentar una revisión externa ante el DIFS o una audiencia imparcial estatal de Medicaid ante el MDHHS.

#### *Departamento de Seguros y de Servicios Financieros (DIFS)*

Puede solicitar una revisión externa si no obtiene una respuesta de parte de Molina Healthcare en un plazo de 30 días calendario. Puede solicitar una revisión externa si no está satisfecho con el resultado de su apelación. Puede apelar por escrito al DIFS para solicitar una revisión externa.

**MolinaHealthcare.com**

La solicitud de apelación debe enviarse a:

Departamento de Seguros y de Servicios Financieros (DIFS)  
Healthcare Appeals Section Office of General Counsel  
P.O. Box 30220  
Lansing, MI 48909-7720  
(877) 999-6442  
Número de fax: (517) 284-8848  
En línea: <https://difs.state.mi.us/Complaints/ExternalReview.aspx>

Su solicitud por escrito debe incluir:

- Su nombre
- Dirección
- Número de miembro
- Motivos de la apelación
- Cualquier evidencia que usted quiera que revisemos, como historias clínicas, cartas de médicos u otra información que explique por qué necesita el artículo o servicio. Comuníquese con su médico si necesita esta información.

Debe apelar por escrito al DIFS en el término de los 127 días calendario posteriores a que reciba la respuesta final de Molina Healthcare. Molina Healthcare puede explicarle el proceso de revisión externa. También le podemos enviar por correo los formularios de revisión externa. El DIFS enviará su apelación a una Organización de Revisión Independiente (IRO) para que la examine. Se le enviará por correo la decisión dentro de los 14 días naturales posteriores a la aceptación de su apelación.

Además, usted, su representante autorizado o su médico pueden solicitar una decisión de apelación acelerada del DIFS a la misma dirección mencionada anteriormente en el plazo de los 10 días calendario posteriores a recibir el aviso de resolución de apelación final. El DIFS le enviará su apelación a una IRO para que la examine. Obtendrá una decisión sobre su atención dentro de las 72 horas. Sus beneficios continuarán durante este período de tiempo.

#### *Proceso de audiencia imparcial estatal con MDHHS*

Si tiene algún problema sobre la atención que recibe, primero debe presentar una apelación a Molina. Si no está satisfecho con la decisión de Molina, puede apelar directamente al Departamento de Salud y Servicios Humanos de Michigan (MDHHS) a través del Proceso de audiencia imparcial estatal de Medicaid. Esto se debe realizar dentro de los 120 días naturales del aviso de resolución de apelación final. Molina Healthcare incluirá un formulario de solicitud de audiencia junto con un sobre con su domicilio estampillado con nuestra decisión. A continuación, se mencionan los pasos del proceso de Audiencia Imparcial de Medicaid del estado.

**Paso 1** Llame al Departamento de Servicios para Miembros al (888) 898-7969, de lunes a viernes, de 8 a.m. a 5 p.m. (TTY: 711), a Michigan ENROLLS al (888) 367-6557 (TTY: (888) 263-5897) o al Sistema de Audiencias Administrativas de Michigan (MOAHR) al (800) 648-3397 para que se le envíe un formulario de solicitud de audiencia. También puede comunicarse para realizar preguntas sobre el proceso de la audiencia.

**MolinaHealthcare.com**

Su solicitud por escrito debe incluir:

- Su nombre
- Dirección
- Número de miembro
- Motivos de la apelación
- Cualquier evidencia que usted quiera que revisemos, como historias clínicas, cartas de médicos u otra información que explique por qué necesita el artículo o servicio. Comuníquese con su médico si necesita esta información.

Paso 2 Complete el formulario de solicitud y envíelo por correo a la dirección que figura en el formulario. Molina lo ayudará a completar y enviar el formulario de solicitud.

Paso 3 Se programará una audiencia. El estado celebrará una audiencia. Puede asistir a la audiencia en persona o por teléfono. Se le pedirá que le informe al estado la razón por la cual está en desacuerdo con nuestra decisión. Puede solicitar la ayuda de un amigo, pariente, defensor, proveedor o abogado.

Paso 4 El Departamento de Salud y Servicios Humanos de Michigan le enviará los resultados por correo luego de que se realice la audiencia. La decisión por escrito explicará si tiene derechos adicionales de apelación. Si su queja se resuelve antes de la fecha de la audiencia, debe comunicarse para pedir un formulario de Anulación de la Solicitud de Audiencia. Puede llamar al (800) 648-3397 para solicitar este formulario. La dirección para solicitar este formulario de Anulación de la Solicitud de Audiencia es:

Michigan Department of Health and Human Services  
Michigan Office of Administrative Hearings and Rules  
P.O. Box 30763  
Lansing, MI 48909  
Attn: Hearings/Appeals  
(800) 648-3397  
<https://courts.michigan.gov/self-help/mahs>

## Fraude, despilfarro y abuso de la atención médica

Molina Healthcare of Michigan se compromete a asegurar que no haya casos de fraude, despilfarro ni abuso. Si cree que pudo haber existido un caso de fraude, despilfarro o abuso, puede informarlo de manera anónima.

Datos para comunicarse con Molina de manera anónima:

En línea: [www.MolinaHealthcare.alertline.com](http://www.MolinaHealthcare.alertline.com)

Correo electrónico: [MHMCompliance@MolinaHealthCare.com](mailto:MHMCompliance@MolinaHealthCare.com)

Teléfono: 1-866-606-3889

Fax: 1-248-925-1797

Correo postal regular:

Molina Healthcare of Michigan

Attention: Compliance Director

880 West Long Lake Road, Suite 600

Troy, MI 48098-4504

**MolinaHealthcare.com**

O puede comunicarse:

En línea: [www.michigan.gov/fraud](http://www.michigan.gov/fraud)

Teléfono: 1-855-MI-FRAUD (1-855-643-7283)

Correo postal regular:

Michigan Department of Health and Human Services (MDHHS)

Office of Inspector General

P.O. Box 30062

Lansing, MI 48909

Para obtener más información, visite

<http://www.molinahealthcare.com/members/mi/es-US/mem/medicaid/overvw/quality/Pages/fraud.aspx>.

## Acerca de nuestros Miembros: Protección de su privacidad

Su privacidad es importante para nosotros. Respetamos y protegemos su privacidad. Molina le informa cómo utiliza o comparte su información médica protegida (PHI, por sus siglas en inglés). Ingrese en el siguiente enlace para obtener una explicación resumida sobre cómo Molina protege su privacidad: [https://www.molinahealthcare.com/members/mi/es-US/mem/hipaa/pages/privacy\\_full.aspx](https://www.molinahealthcare.com/members/mi/es-US/mem/hipaa/pages/privacy_full.aspx)

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 en nuestra página web en [MolinaHealthcare.com](http://MolinaHealthcare.com). También puede solicitar una copia de nuestra Notificación de las normas de privacidad si llama al Departamento de Servicios para Miembros El número telefónico se encuentra al reverso de su tarjeta de identificación del miembro.



**MolinaHealthcare.com**



300 11th Ave E  
Sartell, MN 56377



## ¿Preguntas sobre su salud?

Llame a nuestra Línea de consejos de enfermeras las 24 horas al día.

Inglés y otros idiomas: (888) 275-8750  
Español: (866) 648-3537

Su salud es nuestra prioridad.

Los usuarios de TTY/TDD deben llamar al 711.

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





Your Extended Family.

**Non-Discrimination Notification  
Molina Healthcare of Michigan  
Medicaid**

Molina Healthcare of Michigan (Molina) complies with all Federal civil rights laws that relate to healthcare services. Molina offers healthcare services to all members without regard to race, color, national origin, age, disability, or sex. Molina does not exclude people or treat them differently because of race, color, national origin, age, disability, or sex. This includes gender identity, pregnancy and sex stereotyping.

To help you talk with us, Molina provides services free of charge:

- Aids and services to people with disabilities
  - Skilled sign language interpreters
  - Written material in other formats (large print, audio, accessible electronic formats, Braille)
- Language services to people who speak another language or have limited English skills
  - Skilled interpreters
  - Written material translated in your language
  - Material that is simply written in plain language

If you need these services, contact Molina Member Services at (888) 898-7969.

Hearing Impaired: MI Relay (800) 649-3777 or 711.

If you think that Molina failed to provide these services or treated you differently based on your race, color, national origin, age, disability, or sex, you can file a complaint. You can file a complaint in person, by mail, fax, or email. If you need help writing your complaint, we will help you. Call our Civil Rights Coordinator at (866) 606-3889, or TTY, 711. Mail your complaint to:

Civil Rights Coordinator  
200 Oceangate  
Long Beach, CA 90802

You can also email your complaint to [civil.rights@molinahealthcare.com](mailto:civil.rights@molinahealthcare.com). Or, fax your complaint to (248) 925-1765.

You can also file a civil rights complaint with the U.S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights. Complaint forms are available at <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>. You can mail it to:

U.S. Department of Health and Human Services  
200 Independence Avenue, SW  
Room 509F, HHH Building  
Washington, D.C. 20201

You can also send it to a website through the Office for Civil Rights Complaint Portal, available at <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>.

If you need help, call 1-800-368-1019; TTY 800-537-7697.



