

Manual del Miembro



Lo que necesita saber sobre sus beneficios

Evidencia de Cobertura (EOC) y Formulario de
Divulgación Combinados de Molina Healthcare

2020



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY 711). Molina Healthcare está disponible de lunes a viernes de 7.00 a. m. a 7.00 p. m. Esta llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al 711. Ingrese en www.Molinahealthcare.com.

Otros idiomas y formatos

Otros idiomas

Puede recibir este Manual del Miembro y otros materiales del plan de forma gratuita en otros idiomas. Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY 711). Esta llamada es gratuita. Lea este Manual del Miembro para obtener más información sobre los servicios de asistencia de idiomas de la atención médica, como los servicios de traducción e intérprete.

Otros formatos

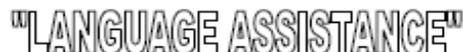
Puede recibir esta información gratis en otros formatos auxiliares, como braille, audio y letra de molde grande con tamaño de fuente de 18 puntos. Llame al 1-888-665-4621 (TTY 711). Esta llamada es gratuita.

Servicios de intérprete

No es necesario que use a un familiar o amigo como intérprete. Si desea un intérprete gratuito, servicios culturales y lingüísticos y ayuda disponible las 24 horas, los 7 días de la semana, o para obtener este manual en otro idioma, llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY 711). Esta llamada es gratuita.



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY 711). Molina Healthcare está disponible de lunes a viernes de 7.00 a. m. a 7.00 p. m. Esta llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al 711. Ingrese en www.Molinahealthcare.com.



LANGUAGE ASSISTANCE

English

ATTENTION: If you speak another language, language assistance services, free of charge, are available to you. Call 1-888-665-4621 (TTY: 711).

Español (Spanish)

ATENCIÓN: Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-888-665-4621 (TTY: 711).

Tiếng Việt (Vietnamese)

CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số 1-888-665-4621 (TTY: 711).

Tagalog (Tagalog – Filipino)

PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa 1-888-665-4621 (TTY: 711).

한국어 (Korean)

주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 1-888-665-4621 (TTY: 711)번으로 전화해 주십시오.

繁體中文 (Chinese)

注意：如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電 1-888-665-4621 (TTY: 711)。

Հայերեն (Armenian)

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ Եթե խոսում եք հայերեն, ապա ձեզ անվճար կարող են տրամադրվել լեզվական աջակցություններ: Ձանգահարեք 1-888-665-4621 (TTY (հեռադիպ)՝ 711):

Русский (Russian)

ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 1-888-665-4621 (телетайп: 711).

v8/2/17

6619916CA1217



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY 711). Molina Healthcare está disponible de lunes a viernes de 7.00 a. m. a 7.00 p. m. Esta llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al 711. Ingrese en www.Molinahealthcare.com.



فارسی (Farsi)

توجه: اگر به زبان فارسی گفتگو می کنید، تسهیلات زبانی بصورت رایگان برای شما فراهم می باشد. با (TTY: 711) 1-888-665-4621 تماس بگیرید.

日本語 (Japanese)

注意事項：日本語を話される場合、無料の言語支援をご利用いただけます。1-888-665-4621 (TTY: 711) まで、お電話にてご連絡ください。

Hmoob (Hmong)

LUS CEEV: Yog tias koj hais lus Hmoob, cov kev pab txog lus, muaj kev pab dawb rau koj. Hu rau 1-888-665-4621 (TTY: 711).

ਪੰਜਾਬੀ (Punjabi)

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਪੰਜਾਬੀ ਬੋਲਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਮੇਰਾ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਮੁਫਤ ਉਪਲਬਧ ਹੈ। 1-888-665-4621 (TTY: 711) 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।

آرابتی (Arabic)

ملحوظة: إذا كنت تتحدث انكر اللغة، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل برقم 1-888-665-4621 (رقم هاتف الصم والبكم: 711).

हदी (Hindi)

ध्यान दें: यदि आप हदी बोलते हैं तो आपके लिए मुफ्त में भाषा सहायता सेवाएं उपलब्ध हैं। 1-888-665-4621 (TTY: 711) पर कॉल करें।

ภาษาไทย (Thai)

เรียน: ถ้าคุณพูดภาษาไทยคุณสามารถใช้บริการช่วยเหลือทางภาษาได้ฟรี โทร 1-888-665-4621 (TTY: 711).

ខ្មែរ (Cambodian)

ប្រយ័ត្ន: ប្រសិនបើអ្នកនិយាយភាសាខ្មែរ, បម្រើការជំនួយខ្លួនភាសា ដោយមិនគិតថ្លៃ គឺអាចមានសំរាប់អ្នក។ ចូរ ទូរស័ព្ទ 1-888-665-4621 (TTY: 711)។

ພາສາລາວ (Lao)

ໂປດຄຳ: ຖ້າວ່າທ່ານເວົ້າພາສາລາວ, ການບໍ່ລິການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາ, ໂດຍບໍ່ເສຍຄ່າ, ແມ່ນມີພ້ອມໃຫ້ທ່ານ. ໂທ 1-888-665-4621 (TTY: 711).

v8/2/17



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY 711). Molina Healthcare está disponible de lunes a viernes de 7.00 a. m. a 7.00 p. m. Esta llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al 711. Ingrese en www.Molinahealthcare.com.

Aviso sobre no discriminación

La discriminación va en contra de la ley. Molina Healthcare cumple con las leyes de derechos civiles federales y estatales. Molina Healthcare no discrimina ilegalmente, ni excluye gente o la trata de modo diferente por motivos de sexo, raza, color, religión, linaje, nacionalidad, identificación de grupo étnico, edad, discapacidad mental, discapacidad física, condición médica, información genética, estado civil, género, identidad de género u orientación sexual.

Molina Healthcare proporciona lo siguiente:

- Asistencia y servicios gratuitos para personas con discapacidades, para ayudarlos a comunicarse mejor, como por ejemplo:
 - Intérpretes capacitados en lenguaje de señas
 - Información escrita en otros formatos (letra de molde grande, audio, formatos electrónicos accesibles y otros formatos)
- Servicios de idioma gratuitos para personas cuya primera lengua no sea inglés, como por ejemplo:
 - Intérpretes calificados
 - Información escrita en otros idiomas

Si necesita estos servicios, llame a Molina Healthcare al 1-888-665-4621 (TTY 711). Nuestro horario de atención es de lunes a viernes, de 7.00 a. m. a 7.00 p. m.

Si cree que Molina Healthcare no brindó estos servicios o discriminó de manera ilegal de otra manera por motivo de sexo, raza, color, religión, linaje, nacionalidad, identificación de grupo étnico, edad, discapacidad mental, discapacidad física, condición médica, información genética, estado civil, género, identidad de género u orientación sexual, puede presentar una queja al Coordinador de derechos civiles de Molina Healthcare. Puede presentar una queja en persona, por escrito, teléfono o correo electrónico:



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY 711). Molina Healthcare está disponible de lunes a viernes de 7.00 a. m. a 7.00 p. m. Esta llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al 711. Ingrese en www.Molinahealthcare.com.

Molina Healthcare of California

Civil Rights Coordinator

200 Oceangate, Suite 100

Long Beach, CA 90802

Teléfono: 1-866-606-3889 (TTY 711) de lunes a viernes, de 8.30 a. m. a 5.30 p. m.

Fax: 310-507-6186

Correo electrónico: civil.rights@molinahealthcare.com

Si necesita asistencia para presentar la queja, Servicios para Miembros de Molina Healthcare puede ayudarlo.

También puede presentar una reclamación de derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Servicios de Atención Médica de California, por escrito, teléfono o correo electrónico:

Deputy Director, Office of Civil Rights

Department of Health Care Services

Office of Civil Rights

P.O. Box 997413, MS 0009

Sacramento, CA 95899-7413

1-916-440-7370 (TTY 711 Línea de retransmisión de California)

Correo electrónico: CivilRights@dhcs.ca.gov

Puede obtener formularios de reclamación en

http://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx.

Si cree que ha sufrido discriminación por motivo de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo, también puede presentar una reclamación de derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU., por escrito, teléfono o en línea:

U.S. Department of Health and Human Services

200 Independence Avenue, SW

Room 509F, HHH Building

Washington, D.C. 20201

1-800-368-1019 (TTY 1-800-537-7697)

Portal de reclamaciones: https://ocrportal.hhs.gov/ocr/cp/wizard_cp.jsf

Puede obtener formularios de reclamaciones en

<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY 711). Molina Healthcare está disponible de lunes a viernes de 7.00 a. m. a 7.00 p. m. Esta llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al 711. Ingrese en www.Molinahealthcare.com.

¡Bienvenido a Molina Healthcare!

Gracias por inscribirse en Molina Healthcare. Molina Healthcare es un plan de salud para personas que tienen Medi-Cal. Molina Healthcare trabaja con el Estado de California para ayudarlo a obtener la atención médica que necesita.

Molina Healthcare subcontrata a Health Net Community Solutions (Health Net) en el condado de Riverside y San Bernardino. Si vive en el condado de Riverside o San Bernardino y eligió un Proveedor de atención primaria (Primary Care Provider, PCP) que está afiliado con Health Net, Health Net coordinará sus servicios de atención médica. También recibirá sus medicamentos (fármacos) de farmacias con contrato con Health Net y utilizará el Formulario de medicamentos de Health Net. Si desea obtener una copia del Formulario de medicamentos de Health Net, o si tiene alguna pregunta, llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY 711).

Manual del Miembro

Este Manual del Miembro le brinda información sobre su cobertura bajo Molina Healthcare. Léalo con atención y en su totalidad. Lo ayudará a entender y usar sus beneficios y servicios. También explica sus derechos y responsabilidades como miembro de Molina Healthcare. Si tiene necesidades de salud especiales, asegúrese de leer todas las secciones que se apliquen a su caso.

Este Manual del Miembro también se denomina la Evidencia de Cobertura (Evidence of Coverage, EOC) y Formulario de Divulgación Combinados. Es un resumen de las normas y políticas de Molina Healthcare y se basa en el contrato entre Molina Healthcare y el Departamento de Servicios de Atención Médica (Department of Health Care Services, DHCS). Si desea conocer los términos y condiciones exactos de la cobertura, puede solicitar una copia de todo el contrato a Servicios para Miembros.



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY 711). Molina Healthcare está disponible de lunes a viernes de 7.00 a. m. a 7.00 p. m. Esta llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al 711. Ingrese en www.Molinahealthcare.com.

Llame al 1-888-665-4621 (TTY 711) para pedir una copia del contrato entre Molina Healthcare y DHCS. También puede pedir otra copia del Manual del Miembro sin costo alguno, o visitar el sitio web de Molina Healthcare en www.MolinaHealthcare.com para ver el Manual del Miembro. También puede solicitar, sin costo, una copia de las políticas y procedimientos administrativos y clínicos no exclusivos de Molina Healthcare o puede acceder a esta información a través del sitio web de Molina Healthcare.

Contáctenos

Molina Healthcare puede ayudarlo. Si tiene alguna pregunta, llame al 1-888-665-4621 (TTY 711). Molina Healthcare está disponible de lunes a viernes de 7.00 a. m. a 7.00 p. m. Esta llamada es gratuita.

También puede ingresar en cualquier momento en www.MolinaHealthcare.com.

Gracias,
Molina Healthcare
200 Oceangate, Suite 100
Long Beach, CA 90802



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY 711). Molina Healthcare está disponible de lunes a viernes de 7.00 a. m. a 7.00 p. m. Esta llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al 711. Ingrese en www.Molinahealthcare.com.



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY 711). Molina Healthcare está disponible de lunes a viernes de 7.00 a. m. a 7.00 p. m. Esta llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al 711. Ingrese en www.Molinahealthcare.com.

Índice

Otros idiomas y formatos	2
Otros idiomas	2
Otros formatos.....	2
Servicios de intérprete.....	2
Aviso sobre no discriminación	5
¡Bienvenido a Molina Healthcare!	7
Manual del Miembro	7
Contáctenos	8
Índice	10
1. Inicio como miembro	12
Cómo recibir ayuda	12
Quiénes pueden ser miembros.....	12
Tarjetas de Identificación (ID).....	13
Formas de participar como miembro	14
2. Acerca de su plan de salud	16
Descripción general del plan de salud.....	16
Cómo funciona su plan.....	18
Cómo cambiar de planes de salud	18
Continuidad de la atención	19
Costos	21
3. Cómo recibir atención	23
Cómo recibir servicios de atención médica	23
Dónde recibir atención.....	28
Red de proveedores	30
Proveedor de atención primaria (PCP).....	33
4. Beneficios y servicios	41
Beneficios de Medi-Cal.....	42
Beneficios de la Iniciativa de atención coordinada (Coordinated Care Initiative, CCI) (Para los condados de Riverside, San Bernardino y San Diego únicamente).....	59



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY 711). Molina Healthcare está disponible de lunes a viernes de 7.00 a. m. a 7.00 p. m. Esta llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al 711. Ingrese en www.Molinahealthcare.com.

Lo que no cubre su plan de salud.....59

Servicios que no puede recibir a través de Molina Healthcare
o Medi-Cal62

Otros programas y servicios para personas con Medi-Cal64

Evaluación de tecnologías nuevas y existentes66

5. Derechos y responsabilidades 67

Sus derechos.....67

Sus responsabilidades68

Notificación de las prácticas de privacidad69

Aviso sobre las leyes.....76

Aviso sobre Medi-Cal como pagador de último recurso77

Notificación sobre recuperación del patrimonio sucesorio.....77

Notificación de acción.....78

6. Informe y resolución de problemas 79

Reclamaciones80

Apelaciones81

Qué hacer si no está de acuerdo con una decisión de apelación.....82

Revisiones médicas independientes (Independent Medical
Reviews, IMR)83

Audiencias estatales.....84

Fraude, despilfarro y abuso85

7. Números importantes y palabras que debe conocer 87

Números de teléfono importantes.....87

Palabras que debe conocer.....87

Programas de Molina Healthcare..... 100



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY 711). Molina Healthcare está disponible de lunes a viernes de 7.00 a. m. a 7.00 p. m. Esta llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al 711. Ingrese en www.Molinahealthcare.com.

1. Inicio como miembro

Cómo recibir ayuda

Molina Healthcare desea que esté feliz con su atención médica. Si tiene preguntas o inquietudes sobre su atención, ¡Molina Healthcare quiere que usted se lo haga saber!

Servicios para Miembros

Servicios para Miembros de Molina Healthcare puede ayudarlo. Molina Healthcare puede hacer lo siguiente:

- Responder preguntas sobre su plan de salud y servicios cubiertos
- Ayudarlo a elegir o cambiar de proveedor de atención primaria (PCP)
- Decirle dónde obtener la atención médica que necesita
- Ofrecer servicios de intérprete si no habla inglés
- Ofrecer información en otros idiomas y formatos

Si necesita ayuda, llame al 1-888-665-4621 (TTY 711). Molina Healthcare está disponible de lunes a viernes de 7.00 a. m. a 7.00 p. m. Esta llamada es gratuita.

También puede ingresar en cualquier momento en www.MolinaHealthcare.com.

Quiénes pueden ser miembros

Usted califica para Molina Healthcare porque califica para Medi-Cal y vive en uno de estos condados: Imperial, Riverside, San Bernardino, Sacramento y San Diego. Si tiene preguntas sobre la inscripción, llame a Health Care Options al 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077). O visite www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov. También puede calificar para Medi-Cal a través del Seguro Social; para obtener detalles llame a la Administración del Seguro Social al 1-800-772-1213 (TTY 1-800-325-0778).

Si tiene preguntas sobre la inscripción, llame a Health Care Options al 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077). O visite www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov.



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY 711). Molina Healthcare está disponible de lunes a viernes de 7.00 a. m. a 7.00 p. m. Esta llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al 711. Ingrese en www.Molinahealthcare.com.

Medi-Cal de Transición

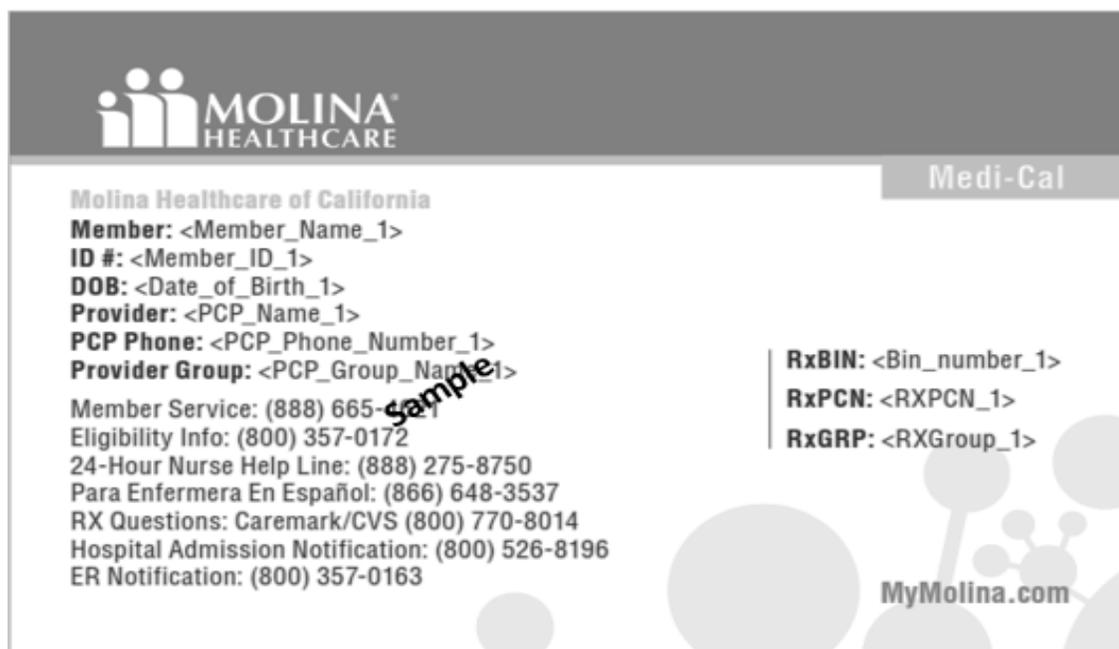
Medi-Cal de Transición también se denomina “Medi-Cal para trabajadores”. Puede recibir Medi-Cal de Transición si deja de recibir Medi-Cal por los siguientes motivos:

- Comenzó a ganar más dinero.
- Su familia comenzó a recibir más manutención infantil o conyugal.

Puede consultar sobre cómo calificar para Medi-Cal en su oficina local de salud y servicios humanos del condado. Encuentre su oficina local en www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx o llame a Health Care Options al 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077).

Tarjetas de Identificación (ID)

Como miembro de Molina Healthcare, recibirá una tarjeta de identificación de Molina Healthcare. Debe mostrar su tarjeta de identificación de Molina Healthcare y su Tarjeta de identificación de beneficios (Benefits Identification Card, BIC) de Medi-Cal cuando reciba medicamentos recetados o servicios médicos. Deberá llevar todas las tarjetas de salud con usted en todo momento. Este es un modelo de tarjeta de identificación de Molina Healthcare para que vea cómo será la suya:



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY 711). Molina Healthcare está disponible de lunes a viernes de 7.00 a. m. a 7.00 p. m. Esta llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al 711. Ingrese en www.Molinahealthcare.com.

THIS CARD IS FOR IDENTIFICATION PURPOSES ONLY AND DOES NOT PROVE ELIGIBILITY FOR SERVICE.

PROVIDER: Notify the Health Plan within 24 hours of any inpatient admission at the "Hospital Admission Notification" number printed on the front of this card.

MEMBER: Emergencies (24 Hrs): When a medical emergency might lead to disability or death, call 911 immediately or go to the nearest Emergency Room. No prior authorization is required for emergency care.

Miembro: Emergencias (24 horas): Cuando una emergencia puede resultar en muerte o discapacidad, llame al 911 inmediatamente o vaya a la sala de emergencia mas cercana. No requiere autorización para servicios de emergencia.

Remit Claims to: Molina Healthcare Riverside/San Bernardino
P.O. Box 22702, Long Beach, CA 90802

MolinaHealthcare.com

Si no recibe su tarjeta de identificación de Molina Healthcare dentro de las semanas posteriores a la inscripción, o en caso de pérdida, robo o daño de la tarjeta, llame de inmediato a Servicios para Miembros. Molina Healthcare le enviará una nueva tarjeta de forma gratuita. Llame al 1-888-665-4621 (TTY 711).

Formas de participar como miembro

Molina Healthcare desea saber su opinión. Cada trimestre, Molina Healthcare celebra reuniones para analizar qué es lo que funciona bien y qué puede mejorar en Molina Healthcare. Los miembros están invitados a asistir. ¡Venga a una reunión!

Comité asesor de miembros

Molina Healthcare tiene un grupo llamado Comité asesor de miembros. Este grupo está formado por miembros de Molina Healthcare. La incorporación a este grupo es voluntaria. El grupo conversa sobre cómo mejorar las políticas de Molina Healthcare y sus responsabilidades son las siguientes:

- Asesorar a Molina Healthcare sobre la revisión de programas y servicios existentes.
- Brindar opiniones sobre el desarrollo de programas innovadores para tratar obstáculos en el acceso a los servicios de atención médica.



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY 711). Molina Healthcare está disponible de lunes a viernes de 7.00 a. m. a 7.00 p. m. Esta llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al 711. Ingrese en www.Molinahealthcare.com.

Si desea ser parte de este grupo, llame al Departamento de Participación Comunitaria de Molina Healthcare al 1-855-665-4621 (TTY 711).

Los miembros también pueden participar en Clases de educación para la salud trimestrales.



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY 711). Molina Healthcare está disponible de lunes a viernes de 7.00 a. m. a 7.00 p. m. Esta llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al 711. Ingrese en www.Molinahealthcare.com.

2. Acerca de su plan de salud

Descripción general del plan de salud

Molina Healthcare es un plan de salud para gente que tiene Medi-Cal en las siguientes áreas de servicio: Condados de Imperial, Riverside, San Bernardino, Sacramento y San Diego. Molina Healthcare trabaja con el Estado de California para ayudarlo a obtener la atención médica que necesita.

Puede hablar con uno de los representantes de Servicios para Miembros de Molina Healthcare para obtener más información sobre el plan de salud y cómo lograr que funcione para usted. Llame al 1-888-665-4621 (TTY 711).

Inicio y fin de su cobertura

Al inscribirse en Molina Healthcare, debe recibir una tarjeta de identificación de miembro de Molina Healthcare dentro de las dos semanas siguientes a la inscripción. Muestre esta tarjeta siempre que vaya a recibir cualquier servicio bajo Molina Healthcare.

Usted o su hijo dependiente pueden inscribirse en Molina Healthcare en las siguientes circunstancias:

- Si puede recibir beneficios de Medi-Cal
- Si vive en uno de los condados donde opera Molina Healthcare

Un hijo dependiente puede ser:

- Su propio hijo
- Su hijo adoptivo
- Su hijastro
- Su hijo de crianza temporal
- Un niño al que usted mantenga



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY 711). Molina Healthcare está disponible de lunes a viernes de 7.00 a. m. a 7.00 p. m. Esta llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al 711. Ingrese en www.Molinahealthcare.com.

Su “trabajador de elegibilidad del condado” le puede informar si puede recibir beneficios de Medi-Cal. Si puede recibir beneficios de Medi-Cal, puede completar el formulario de inscripción para inscribirse en Molina Healthcare. El formulario de inscripción proviene de Health Care Options. Health Care Options inscribe a miembros de Medi-Cal en planes de salud. Si desea obtener ayuda para inscribirse, llame a Health Care Options al 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077). O visite www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov. Puede elegir Molina Healthcare de una lista. Después de inscribirse, tardará hasta 45 días en convertirse en miembro.

Puede pedir finalizar su cobertura con Molina Healthcare y elegir otro plan de salud en cualquier momento. Si desea ayuda para elegir un nuevo plan, llame a Health Care Options al 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077). O visite www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov. También puede pedir finalizar su Medi-Cal.

En ocasiones, Molina Healthcare ya no podrá brindarle servicios. Molina Healthcare deberá finalizar su cobertura si ocurre lo siguiente:

- Se muda a otro condado o va a prisión
- Deja de tener Medi-Cal
- Decide finalizar su membresía y desafiliarse de Molina Healthcare
- Health Care Options lo asigna incorrectamente a Molina Healthcare
- Califica para ciertos programas de exención
- Necesita un trasplante de órganos mayor (incluidos riñones y trasplantes de córnea)
- Reside en un centro de atención a largo plazo más de dos meses (aplicable solo a los condados de Imperial y Sacramento).

Servicios de salud para indígenas

Si usted es indio americano, tiene derecho a recibir servicios de atención médica en centros de servicios de salud para indígenas. También puede permanecer en Molina Healthcare o desafiliarse mientras recibe servicios médicos en estos lugares. Los indios americanos tienen derecho a no inscribirse en un plan de atención administrada de Medi-Cal o pueden abandonar sus planes de salud y regresar a Medi-Cal regular (cargo por servicio) en cualquier momento y por cualquier motivo.

Para obtener más información, llame a Servicios de salud para indígenas al 1-916-930-3927 o visite el sitio web de Servicios de salud para indígenas en www.ihs.gov.



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY 711). Molina Healthcare está disponible de lunes a viernes de 7.00 a. m. a 7.00 p. m. Esta llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al 711. Ingrese en www.Molinahealthcare.com.

Cómo funciona su plan

Molina Healthcare es un plan de salud con contrato con DHCS. Molina Healthcare es un plan de salud de atención administrada. Los planes de atención administrada consisten en el uso rentable de los recursos de atención médica que mejoran el acceso a la atención médica y garantizan una calidad de atención. Molina Healthcare trabaja con médicos, hospitales, farmacias y otros proveedores de atención médica en el área de servicios de Molina Healthcare para brindarle atención médica a usted, el miembro.

Servicios para Miembros le informará cómo funciona Molina Healthcare y cómo recibir la atención que necesita, cómo programar citas con el proveedor y cómo saber si califica para los servicios de transporte. Para obtener más información, llame al 1-888-665-4621 (TTY 711). También puede encontrar información sobre los servicios para miembros en línea, en www.MolinaHealthcare.com.

Cómo cambiar de planes de salud

Puede abandonar Molina Healthcare y elegir otro plan de salud en cualquier momento. Llame a Health Care Options al 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077) para elegir un nuevo plan. Puede llamar de 8.00 a. m. a 6.00 p. m., de lunes a viernes. O visite <https://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov>.

Se tarda entre 15 y 45 días en procesar su solicitud de desafiliación de Molina Healthcare. Para saber si Health Care Options aprobó su solicitud, llame al 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077).

Si desea abandonar Molina Healthcare antes, puede solicitar la desafiliación acelerada (rápida) a Health Care Options. Si el motivo de su solicitud cumple con las normas para desafiliación acelerada, recibirá una carta que le informará su desafiliación.

Los beneficiarios que pueden solicitar una desafiliación acelerada incluyen, entre otros, hijos que reciban servicios bajo los programas de Asistencia de adopción o crianza temporal; miembros con necesidades especiales de atención médica, incluidos entre otros, trasplantes de órganos mayores; y miembros ya inscritos en otro plan de Medi-Cal, Medicare o atención administrada comercial.

Puede pedir abandonar Molina Healthcare en persona en su oficina local de salud y servicios humanos del condado. Encuentre su oficina local en www.dhcs.ca.gov/services/medical/Pages/CountyOffices.aspx. O llame a Health Care Options al 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077).



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY 711). Molina Healthcare está disponible de lunes a viernes de 7.00 a. m. a 7.00 p. m. Esta llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al 711. Ingrese en www.Molinahealthcare.com.

Estudiantes universitarios que se mudan a un nuevo condado

Si se muda a un nuevo condado en California para asistir a la universidad, Molina Healthcare cubrirá los servicios de emergencia en su nuevo condado. Los servicios de emergencia están disponibles para todos los afiliados de Medi-Cal del estado independientemente del condado de residencia.

Si está inscrito en Medi-Cal y asistirá a la universidad en otro condado, no necesita solicitar Medi-Cal en ese condado. No hay necesidad de presentar una nueva solicitud de Medi-Cal mientras siga siendo menor de 21 años, esté solo temporalmente fuera de su hogar y siga declarado como dependiente impositivo en el hogar.

Cuando se mude temporalmente del hogar para asistir a la universidad, hay dos opciones disponibles. Podrá hacer lo siguiente:

- Notificar a su oficina local de servicios sociales del condado que usted se mudará temporalmente para asistir a la universidad y brindar su dirección en el nuevo condado. El condado actualizará los registros del caso con su nueva dirección y el código del condado en la base de datos del Estado. Si Molina Healthcare no opera en el nuevo condado, tendrá que cambiar de plan de salud por las opciones disponibles en el nuevo condado. Si tiene preguntas, y para evitar demoras en la inscripción en el nuevo plan de salud, llame a Health Care Options al 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077).
- O**
- Elegir no cambiar de plan de salud cuando se mude temporalmente para asistir a la universidad en otro condado. Solo podrá acceder a servicios de sala de emergencias en el nuevo condado. Para atención médica preventiva o de rutina, necesitará usar la red de proveedores regular de Molina Healthcare ubicada en el condado de residencia del jefe del núcleo familiar.

Continuidad de la atención

Si ahora acude a proveedores que no forman parte de la red de Molina Healthcare, en ciertos casos, podrá obtener la continuidad de la atención y podrá acudir a estos proveedores por hasta 12 meses. Si sus proveedores no se unen a la red de Molina Healthcare antes de finalizar el período de 12 meses, deberá cambiar de proveedor y empezar a usar los de la red de Molina Healthcare. Puede recibir aprobación para seguir viendo al mismo proveedor si tiene una relación existente con ese médico u hospital, si el proveedor acepta seguir atendiéndolo y si no tiene problemas o inquietudes de calidad de la atención.



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY 711). Molina Healthcare está disponible de lunes a viernes de 7.00 a. m. a 7.00 p. m. Esta llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al 711. Ingrese en www.Molinahealthcare.com.

Proveedores que abandonan Molina Healthcare

Si su proveedor deja de trabajar con Molina Healthcare, tal vez pueda seguir recibiendo servicios de ese proveedor. Esta es otra forma de continuidad de la atención. Molina Healthcare proporciona servicios de continuidad de la atención para lo siguiente:

- Afecciones crónicas graves
- Afecciones agudas
- Embarazo
- Cuidado de un recién nacido entre el parto y los treinta y seis (36) meses de edad
- Cirugías u otros procedimientos que fueron aprobados previamente como parte de un curso de tratamiento documentado
- Enfermedad terminal
- Diagnóstico de afección de salud mental materna.

Molina Healthcare proporciona servicios de continuidad de la atención si usted recibe atención médica por uno de estos motivos:

- Si tiene una Afección crónica grave por enfermedad, dolencia u otro problema o trastorno médico de naturaleza grave y que:
 - Persiste sin cura total o empeora durante un período extendido, o
 - Requiere de tratamiento continuo para mantener la remisión o para evitar que empeore.

Si tiene una Afección crónica grave, puede seguir con el médico u hospital que brinda tratamiento durante hasta 12 meses.

- Si está embarazada. Puede seguir con el médico u hospital durante su embarazo.
- Si tuvo una Afección aguda, una afección médica que comience súbitamente y necesite atención inmediata. Una afección aguda en general dura menos tiempo que una Afección crónica grave. En este caso, puede seguir con el médico u hospital mientras dure la Afección aguda.
- Si su hijo es recién nacido, o hasta los 36 meses de edad. Su hijo puede seguir con el médico u hospital durante hasta 12 meses.
- Si tiene una enfermedad terminal. Si tiene una enfermedad de la cual no se espera que se recupere, puede seguir con su médico u hospital mientras dure la enfermedad.



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY 711). Molina Healthcare está disponible de lunes a viernes de 7.00 a. m. a 7.00 p. m. Esta llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al 711. Ingrese en www.Molinahealthcare.com.

- Si recibió autorización para una cirugía u otro procedimiento a realizarse dentro de los 180 días de la fecha en que su médico u hospital abandonarán Molina Healthcare, o dentro de los 180 días de su inscripción en Molina Healthcare.
- Si recibió una carta de rechazo de Medi-Cal sobre su solicitud de exención médica. Molina Healthcare revisará la información recibida de DHCS. Le informaremos si puede seguir viendo a su médico.
- Si hizo la transición del Cargo por servicios de Medi-Cal a Molina Healthcare. Puede solicitar la continuidad del tratamiento con el proveedor de Medi-Cal que vio durante los 12 meses previos a su inscripción inicial en Molina Healthcare.
- Si usted presenta documentación escrita sobre el diagnóstico de una afección de salud mental materna del proveedor de atención médica que la trata. Una “afección de salud mental materna” se refiere a una afección de salud mental que puede afectar a una mujer, o aparecer, durante el embarazo, en el período inmediatamente anterior o posterior al parto o hasta un año después del parto. Si tiene una afección de salud mental materna podrá continuar recibiendo servicios de un médico u hospital durante 12 meses como máximo luego del diagnóstico o la finalización del embarazo, lo que ocurra después.

Molina Healthcare **no** proporciona servicios de continuidad de la atención si su médico no acepta seguir atendiéndolo o si usted ya no necesita el servicio.

Para obtener más información sobre continuidad de la atención y calificaciones de elegibilidad, llame a Servicios para Miembros.

Costos

Costos para el miembro

Molina Healthcare brinda servicios a personas que califican para Medi-Cal. Los miembros de Molina Healthcare **no** tienen que pagar por los servicios cubiertos. No tendrá que pagar primas ni deducibles. Si desea una lista de servicios cubiertos, vaya a “Beneficios y servicios”.

Para miembros con costo compartido

Es posible que tenga que pagar un costo compartido cada mes. La suma del costo compartido varía según sus ingresos y recursos. Cada mes pagará sus propias facturas médicas hasta que el monto que haya pagado sea igual a su costo compartido.



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY 711). Molina Healthcare está disponible de lunes a viernes de 7.00 a. m. a 7.00 p. m. Esta llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al 711. Ingrese en www.Molinahealthcare.com.

Después de eso, su atención estará cubierta por Molina Healthcare para ese mes. No estará cubierto por Molina Healthcare hasta que no haya pagado todo su costo compartido para el mes. Después de alcanzar su costo compartido para el mes, puede ir a cualquier médico de Molina Healthcare. Si es miembro con costo compartido, no necesita elegir un PCP.

Cómo recibe el pago el proveedor

Molina Healthcare paga a los proveedores de las siguientes maneras:

- Pagos por capitación
 - Molina Healthcare paga a algunos proveedores un monto fijo cada mes por cada miembro de Molina Healthcare. A esto se le llama pago por capitación. Molina Healthcare y los proveedores trabajan juntos para decidir el monto de pago.
- Pagos de cargos por servicio
 - Algunos proveedores atienden a miembros de Molina Healthcare y luego envían a Molina Healthcare una factura por los servicios que suministraron. Esto se llama pago de cargos por servicio. Molina Healthcare y los proveedores trabajan juntos para decidir cuánto cuesta cada servicio.

Para obtener más información sobre cómo paga Molina Healthcare a los proveedores, llame al 1-888-665-4621 (TTY 711).

Pago de incentivo de proveedores:

Algunos proveedores pueden recibir dinero adicional por su atención que es necesaria. Esto es para ayudarlos a cumplir ciertos estándares de salud.

Cómo pedir a Molina Healthcare que pague una factura

Si recibe una factura por un servicio cubierto, llame de inmediato a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY 711).

Si paga un servicio que cree que Molina Healthcare debería cubrir, puede presentar una reclamación. Use un formulario de reclamación e indíquele a Molina Healthcare por escrito el motivo por el cual tuvo que pagar. Llame al 1-888-665-4621 (TTY 711) para pedir un formulario de reclamación. Molina Healthcare revisará su reclamación para decidir si deben devolverle el dinero.



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY 711). Molina Healthcare está disponible de lunes a viernes de 7.00 a. m. a 7.00 p. m. Esta llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al 711. Ingrese en www.Molinahealthcare.com.

3. Cómo recibir atención

Cómo recibir servicios de atención médica

LEA LA SIGUIENTE INFORMACIÓN PARA SABER CON QUÉ PROVEEDOR O GRUPO DE PROVEEDORES PODRÁ OBTENER ATENCIÓN MÉDICA.

Puede comenzar a recibir servicios de atención médica en la fecha de entrada en vigencia de su cobertura. Siempre lleve con usted su tarjeta de identificación de Molina Healthcare y BIC de Medi-Cal. Nunca deje que otra persona use su tarjeta de identificación de Molina Healthcare o BIC.

Los nuevos miembros deben elegir un PCP de la red de Molina Healthcare. La red de Molina Healthcare es un grupo de médicos, hospitales y otros proveedores que trabajan con Molina Healthcare. Debe elegir un PCP dentro de los 30 días del momento en que se convierta en miembro de Molina Healthcare. Si no elige un PCP, Molina Healthcare elegirá uno por usted.

Puede elegir el mismo PCP o uno diferente para todos los familiares que estén en Molina Healthcare.

Si tiene un médico que desea conservar, o desea encontrar un nuevo PCP, puede buscar en el Directorio de proveedores. Tiene una lista de todos los PCP de la red de Molina Healthcare. El Directorio de proveedores tiene otra información que lo puede ayudar a elegir un PCP. Si necesita un Directorio de proveedores, llame al 1-888-665-4621 (TTY 711). También puede encontrar el Directorio de proveedores en el sitio web de Molina Healthcare en www.MolinaHealthcare.com.

Si no puede recibir la atención que necesita de un proveedor participante de la red de Molina Healthcare su PCP debe pedir aprobación a Molina Healthcare para enviarlo a un proveedor fuera de la red.



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY 711). Molina Healthcare está disponible de lunes a viernes de 7.00 a. m. a 7.00 p. m. Esta llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al 711. Ingrese en www.Molinahealthcare.com.

Lea el resto de este capítulo para obtener más información sobre los PCP, el Directorio de proveedores y la red de proveedores.

Evaluación de salud inicial (Initial health assessment, IHA)

Molina Healthcare recomienda a los nuevos miembros que visiten a su nuevo PCP dentro de los primeros 120 días para una evaluación de salud inicial (Initial health assessment, IHA). El objetivo de la IHA es ayudar a su PCP a saber sus necesidades e historial de atención médica. Su PCP puede hacerle preguntas sobre sus antecedentes de salud o puede pedirle que complete un cuestionario. Su PCP también le dará información sobre asesoramiento y clases de educación sobre salud que pueden ayudarlo.

Cuando llame para programar la cita para la IHA, dígame a la persona que atienda la llamada que es miembro de Molina Healthcare. Brinde su número de identificación de Molina Healthcare.

Lleve su tarjeta BIC y su tarjeta de identificación de Molina Healthcare a la cita. Es buena idea llevar a la visita una lista de sus medicamentos y de las preguntas que tenga. Esté preparado para hablar con su PCP sobre sus necesidades e inquietudes de atención médica.

Asegúrese de llamar al consultorio de su PCP si va a llegar tarde o si no puede asistir a la cita.

Atención Médica de Rutina

La atención médica de rutina es la atención médica regular. Incluye la atención preventiva, también llamada atención de bienestar o del estado de salud general. Lo ayuda a mantenerse saludable y a evitar enfermedades. La atención preventiva incluye chequeos regulares y asesoramiento y educación sobre salud. Además de la atención preventiva, la atención médica de rutina también incluye la atención cuando se enferma. Molina Healthcare cubre la atención médica de rutina de su PCP.

Su PCP hará lo siguiente:

- Le brindará toda su atención médica de rutina, incluidos chequeos regulares, vacunas, tratamientos, recetas y asesoramiento médico
- Llevará sus registros médicos
- Lo referirá (enviará) a especialistas si es necesario
- Pedirá radiografías, mamografías o análisis de laboratorio si los necesita



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY 711). Molina Healthcare está disponible de lunes a viernes de 7.00 a. m. a 7.00 p. m. Esta llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al 711. Ingrese en www.Molinahealthcare.com.

Cuando necesite atención médica de rutina, llamará a su PCP para concertar una cita. Asegúrese de llamar a su PCP antes de recibir atención médica, a menos que se trate de una emergencia. En caso de emergencia, llame al **911** o acuda a la sala de emergencias más cercana.

Para obtener más información sobre atención y servicios médicos que cubre su plan, y lo que no cubre, lea el Capítulo 4 de este manual.

Atención médica urgente

La atención médica urgente **no** es por una emergencia o afección que pone en riesgo su vida. Es por servicios que necesita para evitar daños graves a la salud por una enfermedad, lesión o complicación repentina de una afección que ya padece. Las citas de atención médica urgente requieren atención dentro de las 48 horas. Si se encuentra fuera del área de servicios de Molina Healthcare podrán cubrirse los servicios de atención médica urgente. Las necesidades de atención médica urgente pueden ser un resfrío, dolor de garganta, fiebre, dolor de oídos, esguince muscular o servicios de maternidad.

Para la atención médica urgente, llame a su PCP. Si no puede comunicarse con su PCP, llame al 1-888-665-4621 (TTY 711). O bien puede llamar a la Línea de consejos de enfermería disponible las 24 horas de Molina Healthcare, al 1-888-275-8750 (inglés) o 1-866-648-3537 (español). Hay enfermeros registrados disponibles para ayudarlo las 24 horas, todos los días. Hablamos su idioma. También ofrecemos servicios de intérprete sin costo si necesita ayuda después del horario de atención.

Si necesita atención médica urgente fuera del área, vaya al centro de atención médica urgente más cercano. No necesita aprobación previa (autorización previa). Si necesita atención médica urgente de salud mental, llame al Plan de salud mental del condado a los números de teléfono gratuitos que aparecen a continuación, disponibles las 24 horas, los 7 días de la semana:

Servicios de Salud Conductual del condado de Imperial 1-800-817-5292

Departamento de Salud Mental del Condado de Los Ángeles 1-800-854-7771

Sistema de Salud de la Universidad de Riverside- Salud Conductual 1-800-706-7500

Servicios de Salud Conductual de Sacramento 1-888-881-4881

Departamento de Salud Conductual del Condado de San Bernardino 1-888-743-1478

Servicios de Salud Conductual de San Diego 1-888-724-7240

Puede consultar en línea todos los números de teléfono gratuitos de todos los condados, en <https://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx>



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY 711). Molina Healthcare está disponible de lunes a viernes de 7.00 a. m. a 7.00 p. m. Esta llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al 711. Ingrese en www.Molinahealthcare.com.

Atención de emergencia

Para atención de emergencia, llame al **911** o acuda a la sala de emergencias (emergency room, ER) más cercana. Para la atención de emergencia **no** necesita aprobación previa (autorización previa) de Molina Healthcare.

La atención de emergencia es para afecciones médicas que ponen en riesgo su vida. Esta atención es para una enfermedad o lesión que cualquier persona común y corriente (no un profesional de atención médica) con conocimiento promedio de salud y medicina podría esperar que, si no recibe atención inmediata, su salud (o la salud de su bebé por nacer) podría estar en peligro, o podría sufrir un daño grave en una función corporal, órgano o parte del cuerpo. Los ejemplos incluyen los siguientes:

- Trabajo de parto activo
- Fractura de huesos
- Dolor severo, especialmente en el pecho
- Quemaduras graves
- Sobredosis de drogas
- Desmayo
- Hemorragia grave
- Afección psiquiátrica de emergencia

No acuda a una ER para la atención médica de rutina. Deberá recibir atención médica de rutina de su PCP, que lo conoce mejor. Si no está seguro de si su afección médica es una emergencia, llame a su PCP. También puede llamar a la Línea de consejos de enfermería disponible las 24 horas al 1-888-275-8750 (inglés) o 1-866-648-3537 (español).

Si necesita atención de emergencia lejos de su hogar, vaya a la sala de emergencias más cercana, incluso si no pertenece a la red de Molina Healthcare. Si acude a una ER, pídale que llamen a Molina Healthcare. Usted o el hospital donde fue admitido deben llamar a Molina Healthcare dentro de las 24 horas después de recibir la atención de emergencia. Si viaja fuera de EE. UU., a otro lugar que no sea Canadá o México, y necesita atención de emergencia, Molina Healthcare **no** cubrirá su atención.

Si necesita transporte de emergencia, llame al **911**. No necesita consultar a su PCP o a Molina Healthcare antes de ir a una ER.

Si necesita atención en un hospital fuera de la red después de su emergencia (atención posterior a estabilización), el hospital llamará a Molina Healthcare.

Recuerde: No llame al **911** a menos que se trate de una emergencia. Obtenga atención de emergencia solo para una emergencia, no para atención médica de rutina



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY 711). Molina Healthcare está disponible de lunes a viernes de 7.00 a. m. a 7.00 p. m. Esta llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al 711. Ingrese en www.Molinahealthcare.com.

o una enfermedad menor, como un resfrío o dolor de garganta. En caso de emergencia, llame al **911** o acuda a la sala de emergencias más cercana.

Atención sensible

Servicios con consentimiento del menor

Si es menor de 18 años, puede ir a un médico sin consentimiento de los padres o tutores, para los siguientes tipos de atención:

- Salud mental ambulatoria (solo menores de 12 años de edad en adelante) por:
 - Abuso sexual o físico
 - Cuando haya posibilidad de que se lastime a sí mismo o a otros
- Embarazo
- Planificación familiar/anticoncepción (excepto esterilización)
- Ataque sexual
- Prevención/prueba/tratamiento de VIH/SIDA (solo menores de 12 años de edad en adelante)
- Prevención/prueba/tratamiento de enfermedades de transmisión sexual (solo menores de 12 años de edad en adelante)
- Tratamiento por abuso de alcohol y drogas (solo menores de 12 años de edad en adelante)

No es necesario que el médico o la clínica formen parte de la red de Molina Healthcare y usted no necesita un referido de su PCP para obtener estos servicios. Para encontrar un médico o clínica que brinde estos servicios, o para obtener ayuda para recibir estos servicios, llame al 1-888-665-4621 (TTY 711). También puede llamar a la Línea de consejos de enfermería disponible las 24 horas al 1-888-275-8750 (inglés) o 1-866-648-3537 (español).

Los menores pueden hablar con un representante en privado sobre sus problemas de salud, para esto deben llamar a la Línea de consejos de enfermería disponible las 24 horas al 1-888-275-8750 (inglés) o 1-866-648-3537 (español).

Servicios sensibles para adultos

Como adulto, es posible que no desee acudir a su PCP para recibir cierta atención privada o sensible. En ese caso, puede elegir un médico o clínica para los siguientes tipos de atención:



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY 711). Molina Healthcare está disponible de lunes a viernes de 7.00 a. m. a 7.00 p. m. Esta llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al 711. Ingrese en www.Molinahealthcare.com.

- Planificación familiar
- Prueba de VIH/SIDA
- Enfermedades de transmisión sexual

No es necesario que el médico o clínica formen parte de la red de Molina Healthcare. Su PCP no tiene que darle un referido para este tipo de servicios. Para encontrar un médico o clínica que brinde estos servicios, llame al 1-888-665-4621 (TTY 711). También puede llamar a la Línea de consejos de enfermería disponible las 24 horas al 1-888-275-8750 (inglés) o 1-866-648-3537 (español).

Directivas anticipadas

Una directiva de salud anticipada es un formulario legal. En este formulario puede indicar qué atención médica desea en caso de no poder hablar o tomar decisiones más adelante. Puede indicar la atención que **no** desea. Puede nombrar a alguien, como su cónyuge, para que tome decisiones sobre su atención médica si usted no puede hacerlo.

Puede obtener un formulario de directiva anticipada en farmacias, hospitales, oficinas de abogados y consultorios de médicos. Tal vez deba pagar por el formulario. También puede descargar un formulario gratis de Internet. Puede pedir a su familia, PCP o a alguien de su confianza que lo ayude a completar el formulario.

Usted tiene derecho a pedir que se incluya su directiva anticipada en su historia clínica. Usted tiene derecho a cambiar o cancelar su directiva anticipada en cualquier momento.

Usted tiene derecho a saber los cambios en las leyes de directivas anticipadas. Molina Healthcare le informará sobre cambios en la ley estatal a más tardar 90 días después del cambio.

Dónde recibir atención

Recibirá la mayor parte de la atención de su PCP. Su PCP le dará toda la atención preventiva de rutina (bienestar). Usted también irá a su PCP a atenderse si está enfermo. Asegúrese de llamar a su PCP antes de recibir atención médica que no sea de emergencia. Su PCP lo referirá (enviará) a especialistas si es necesario.

Para obtener ayuda con sus preguntas sobre salud, también puede llamar a la Línea de consejos de enfermería disponible las 24 horas al 1-888-275-8750 (inglés) o 1-866-648-3537 (español).



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY 711). Molina Healthcare está disponible de lunes a viernes de 7.00 a. m. a 7.00 p. m. Esta llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al 711. Ingrese en www.Molinahealthcare.com.

Si necesita atención médica urgente, llame a su PCP. La atención médica urgente es la que necesita dentro de las 48 horas pero que no se trata de una emergencia. Incluye la atención por resfríos, dolor de garganta, fiebre, dolor de oídos o esguinces musculares.

En caso de emergencia, llame al **911** o acuda a la sala de emergencias más cercana.

Objeciones morales

Algunos proveedores tienen objeciones morales para algunos servicios. Esto significa que tienen derecho a **negarse a** ofrecer algunos servicios cubiertos si no están de acuerdo desde el punto de vista moral. Si su proveedor tiene una objeción moral, lo ayudará a encontrar a otro proveedor para los servicios necesarios. Molina Healthcare también puede trabajar con usted para encontrar un proveedor.

Algunos hospitales y otros proveedores no ofrecen uno o más de los servicios indicados a continuación. Estos servicios que puede necesitar usted o un familiar tal vez estén cubiertos bajo su contrato del plan:

- Planificación familiar y servicios de anticoncepción, incluidos anticonceptivos de emergencia
- Esterilización, incluida la ligadura de trompas al momento del trabajo de parto y parto
- Tratamientos para la infertilidad
- Aborto

Debe obtener más información antes de inscribirse. Llame al nuevo médico, grupo médico, asociación de práctica independiente o clínica que desee. O llame a Molina Healthcare al 1-888-665-4621 para asegurarse de que puede recibir los servicios de atención médica que necesita.

Directorio de proveedores

El Directorio de proveedores de Molina Healthcare enumera los proveedores participantes de la red de Molina Healthcare. La red es el grupo de proveedores que trabaja con Molina Healthcare.

El Directorio de proveedores de Molina Healthcare brinda una lista de hospitales, farmacias, PCP, especialistas, enfermeras especializadas, parteras, auxiliares médicos, proveedores de planificación familiar, psicólogos, acupunturistas, optometristas, podólogos, quiroprácticos, trabajadores sociales clínicos licenciados, terapeutas de familia y de pareja, consejeros clínicos profesionales, proveedores de servicios de autismo calificados, Centros de Salud con Calificación Federal (Federally Qualified Health Centers, FQHC), proveedores de salud mental ambulatoria, servicios y apoyo



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY 711). Molina Healthcare está disponible de lunes a viernes de 7.00 a. m. a 7.00 p. m. Esta llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al 711. Ingrese en www.Molinahealthcare.com.

a largo plazo (long-term services and supports, LTSS), Centros de maternidad independientes (Freestanding Birth Centers, FBC), Centros de servicios de salud para indígenas (Indian Health Service Facilities, IHF) y Clínicas de salud rurales (Rural Health Clinics, RHC).

El Directorio de proveedores contiene los nombres de los proveedores de la red de Molina Healthcare y sus direcciones, números de teléfono, horarios de atención e idiomas que hablan. Informa si el proveedor acepta nuevos pacientes. También brinda el nivel de accesibilidad física para el edificio, como estacionamiento, rampas, escaleras con barandilla y baños con puertas amplias y barandas.

Puede encontrar el Directorio de proveedores en línea en www.MolinaHealthcare.com.

Si necesita un Directorio de proveedores impreso, llame al 1-888-665-4621 (TTY 711).

Red de proveedores

La red de proveedores es un grupo de médicos, hospitales y otros proveedores que trabajan con Molina Healthcare. Usted recibirá sus servicios cubiertos a través de la red de Molina Healthcare.

Si su proveedor de la red, incluido un PCP, hospital u otro, tiene una objeción moral para brindarle un servicio cubierto, como planificación familiar o aborto, llame al 1-888-665-4621 (TTY 711). Lea el Capítulo 4 para obtener más información sobre objeciones morales.

Si su proveedor tiene una objeción moral, lo ayudará a encontrar a otro proveedor para que le brinde los servicios necesarios. Molina Healthcare también puede trabajar con usted para encontrar un proveedor.

Dentro de la red

Utilizará proveedores de la red de Molina Healthcare para sus necesidades de atención médica. Recibirá atención preventiva y de rutina de su PCP. También utilizará especialistas, hospitales y otros proveedores de la red de Molina Healthcare.

Si necesita un Directorio de proveedores de la red, llame al 1-888-665-4621 (TTY 711). También puede encontrar el Directorio de proveedores en línea, en www.MolinaHealthcare.com.



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY 711). Molina Healthcare está disponible de lunes a viernes de 7.00 a. m. a 7.00 p. m. Esta llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al 711. Ingrese en www.Molinahealthcare.com.

Para atención de emergencia, llame al **911** o acuda a la sala de emergencias más cercana.

Excepto en el caso de atención de emergencia, es posible que tenga que pagar la atención de proveedores fuera de la red.

Fuera de la red o fuera del área de servicios

Los proveedores fuera de la red son los que no tienen contrato para trabajar con Molina Healthcare. Excepto en el caso de atención de emergencia, es posible que tenga que pagar la atención de proveedores fuera de la red. Si necesita servicios de atención médica cubiertos, puede obtenerlos fuera de la red sin costo mientras sean médicamente necesarios y no estén disponibles dentro de la red.

Si necesita ayuda con los servicios fuera de la red, llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY 711).

Si está fuera del área de servicios de Molina Healthcare y la atención que necesita **no es** una emergencia o urgencia, llame de inmediato a su PCP. O llame al 1-888-665-4621 (TTY 711).

Molina Healthcare brinda servicios en los condados de Imperial (servicio en todo el condado), Riverside (servicio parcial), San Bernardino (servicio parcial), Sacramento (servicio en todo el condado) y San Diego (servicio en todo el condado). Si tiene preguntas sobre estos condados llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621.

Para atención de emergencia, llame al **911** o acuda a la sala de emergencias más cercana. Molina Healthcare cubre atención de emergencia fuera de la red. Si viaja a Canadá o México y necesita servicios de emergencia que requieran hospitalización, Molina Healthcare cubrirá su atención. Si realiza un viaje internacional fuera de Canadá o México y necesita atención de emergencia, Molina Healthcare **no** cubrirá su atención.

Si tiene preguntas sobre la atención fuera de la red o fuera del área de servicios, llame al 1-888-665-4621 (TTY 711). Si las oficinas están cerradas y usted necesita hablar con un representante para obtener ayuda, llame a la Línea de consejos de enfermería disponible las 24 horas al 1-888-275-8750 (inglés) o 1-866-648-3537 (español).

Grupos médicos/Asociaciones de médicos independientes (IPA)

Molina Healthcare asigna a los miembros a Grupos médicos o Asociaciones de médicos independientes (Independent Physician Associations, IPA). Los Grupos médicos/IPA tienen contrato con Molina Healthcare y tienen una red de proveedores. Los Grupos médicos/IPA constituyen un grupo de médicos, especialistas y otros



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY 711). Molina Healthcare está disponible de lunes a viernes de 7.00 a. m. a 7.00 p. m. Esta llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al 711. Ingrese en www.Molinahealthcare.com.

proveedores de servicios médicos para atender a los miembros de Molina Healthcare. Su médico, junto con el Grupo médico/IPA, se encarga de todas sus necesidades médicas. Esto incluye obtener autorización para concurrir a un médico especialista o recibir servicios médicos, como pruebas de laboratorio, radiografías o admisión hospitalaria. En algunos casos, Molina Healthcare es su IPA.

Médicos

Usted elegirá un médico o proveedor de atención primaria (PCP) del Directorio de proveedores de Molina Healthcare. El médico que elija deberá ser proveedor participante. Esto significa que el proveedor forma parte de la red de Molina Healthcare. Para obtener una copia del Directorio de proveedores de Molina Healthcare llame al 1-888-665-4621 (TTY 711). O también puede encontrarlo en línea, en www.MolinaHealthcare.com.

También debe llamar si desea verificar si el PCP que eligió acepta nuevos pacientes.

Si tenía un médico antes de ser miembro de Molina Healthcare, tal vez pueda conservarlo por un tiempo limitado. Esto se denomina continuidad de la atención. En este manual encontrará más información sobre continuidad de la atención. Para obtener más información, llame al 1-888-665-4621 (TTY 711).

Si necesita un especialista, su PCP puede darle un referido para uno de la red de Molina Healthcare.

Recuerde que, si no elige un PCP, Molina Healthcare elegirá uno por usted. Usted conoce sus necesidades de atención médica mejor que nadie, así que es mejor que lo elija usted. Si tiene Medicare y Medi-Cal, no necesita elegir un PCP.

Si desea cambiar de PCP, deberá elegir un PCP del Directorio de proveedores de Molina Healthcare. Asegúrese de que el PCP acepte nuevos pacientes. Para cambiar de PCP, llame al 1-888-665-4621 (TTY 711).

Hospitales

En caso de emergencia, llame al **911** o acuda al hospital más cercano.

Si no se trata de una emergencia y necesita atención hospitalaria, su PCP decidirá a qué hospital debe acudir. Deberá acudir a un hospital de la red. Los hospitales de la red de Molina Healthcare aparecen en el Directorio de proveedores. Los servicios hospitalarios, excepto emergencias, requieren aprobación previa (autorización previa).



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY 711). Molina Healthcare está disponible de lunes a viernes de 7.00 a. m. a 7.00 p. m. Esta llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al 711. Ingrese en www.Molinahealthcare.com.

Proveedor de atención primaria (PCP)

Debe elegir un PCP dentro de los 30 días de su inscripción en Molina Healthcare. Según su edad y sexo, puede elegir un médico de cabecera, un obstetra/ginecólogo, un médico de familia, un internista o pediatra como proveedor de atención primaria (PCP). Una enfermera especializada (nurse practitioner, NP), auxiliar médico (physician assistant, PA) o partera certificada también pueden actuar como su PCP. Si elige una NP, PA o partera certificada, se le puede asignar un médico para que supervise su atención.

También puede elegir un Centro de servicios de salud para indígenas (IHG), un Centro de salud con calificación federal (FQHC) o clínica de salud rural (RHC) como su PCP. Según el tipo de proveedor, puede elegir un PCP para toda su familia si son todos miembros de Molina Healthcare.

Si no elige un PCP dentro de los 30 días de la inscripción, Molina Healthcare le asignará uno. Si se le asigna un PCP y desea cambiarlo, llame al 1-888-665-4621 (TTY 711). Los cambios efectivizados antes del día 15 del mes entrarán en vigencia durante **el mes calendario en curso**. Todo cambio realizado del día 16 del mes en adelante entrará en vigencia **el primer día del mes calendario siguiente**.

Su PCP hará lo siguiente:

- Conocerá sus necesidades y antecedentes de salud
- Llevará sus registros médicos
- Le brindará la atención médica de rutina y preventiva que necesite
- Lo referirá (enviará) a especialistas si es necesario
- Coordinará la atención hospitalaria si la necesita

Puede buscar en el Directorio de proveedores un PCP de la red de Molina Healthcare. El Directorio de proveedores tiene una lista de IHF, FQHC y RHC que trabajan con Molina Healthcare.

Puede encontrar el Directorio de proveedores de Molina Healthcare en línea, en www.MolinaHealthcare.com. O puede solicitar que le envíen por correo un Directorio de proveedores al 1-888-665-4621 (TTY 711). También puede llamar para saber si el PCP que eligió acepta nuevos pacientes.

Tiempo y distancia de viaje para recibir atención

Molina Healthcare debe seguir los estándares de tiempo y distancia de viaje para su atención. Esos estándares lo ayudan a garantizar que pueda recibir atención sin tener que viajar mucho o demasiado lejos de donde vive. Los estándares de tiempo y distancia de viaje varían según el condado de residencia.



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY 711). Molina Healthcare está disponible de lunes a viernes de 7.00 a. m. a 7.00 p. m. Esta llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al 711. Ingrese en www.Molinahealthcare.com.

Si Molina Healthcare no puede atenderlo dentro de estos estándares de tiempo y distancia de viaje, se podrá usar un estándar diferente llamado estándar de acceso alternativo. Para ver los estándares de tiempo y distancia de Molina Healthcare en el lugar donde vive, visite www.Molinahealthcare.com, o llame al 1-888-665-4621 (TTY 711).

Si necesita atención de un especialista y ese proveedor está ubicado lejos de donde usted vive, puede llamar a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY 711) para recibir ayuda para encontrar la atención con un especialista ubicado más cerca suyo. Si Molina Healthcare no puede encontrar atención con un especialista más cercano, puede solicitar a Molina Healthcare que coordine su transporte para que vea a un especialista incluso si ese especialista está ubicado lejos de donde vive. Se considera lejos si no puede llegar a ese especialista dentro de los estándares de tiempo y distancia de viaje de Molina Healthcare para su condado, independientemente de los estándares de acceso alternativos que pueda usar Molina Healthcare para su código postal.

Elección de médicos y otros proveedores

Usted conoce sus necesidades de atención médica mejor que nadie, así que es mejor que usted elija su PCP.

Es mejor permanecer con un PCP para que pueda conocer sus necesidades de atención médica. No obstante, si desea cambiar a un nuevo PCP, puede hacerlo en cualquier momento. Debe elegir un PCP que sea de la red de proveedores de Molina Healthcare y que acepte nuevos pacientes.

Los cambios efectivizados antes del día 15 del mes entrarán en vigencia durante **el mes calendario en curso**. Todo cambio realizado del día 16 del mes en adelante entrará en vigencia **el primer día del mes calendario siguiente**.

Para cambiar de PCP, llame al 1-888-665-4621 (TTY 711).

Molina Healthcare puede pedirle que cambie de PCP si el PCP no acepta nuevos pacientes, si abandonó la red de Molina Healthcare o si no atiende a pacientes de su edad. Molina Healthcare o su PCP pueden también pedirle que cambie a un nuevo PCP si no se lleva bien o no está de acuerdo con su PCP, o si falta o llega tarde a las citas. Si Molina Healthcare necesita cambiar su PCP, Molina Healthcare se lo informará por escrito.



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY 711). Molina Healthcare está disponible de lunes a viernes de 7.00 a. m. a 7.00 p. m. Esta llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al 711. Ingrese en www.Molinahealthcare.com.

Si cambia de PCP, recibirá una nueva tarjeta de identificación de miembro de Molina Healthcare por correo postal. Tendrá el nombre de su nuevo PCP. Llame a Servicios para Miembros si tiene dudas sobre la recepción de la nueva tarjeta de identificación. Comuníquese con Servicios para Miembros de Molina al 1-888-665-4621 (TTY 711).

Citas

Cuando necesite atención médica:

- Llame a su PCP
- Tenga a mano su número de identificación de Molina Healthcare durante la llamada.
- Deje un mensaje con su nombre y número de teléfono si está cerrado el consultorio
- Lleve su tarjeta BIC y su tarjeta de identificación de Molina Healthcare a la cita.
- Solicite traslado a su cita, si es necesario
- Solicite asistencia de idiomas o servicios de intérprete si es necesario
- Llegue puntual a la cita
- Llame de inmediato si no puede acudir a la cita o si llegará más tarde
- Tenga listas sus preguntas e información de medicamentos en caso de que las necesite

En caso de emergencia, llame al **911** o acuda a la sala de emergencias más cercana.

Pago

Usted **no** tiene que pagar nada por los servicios cubiertos. En la mayoría de los casos, no recibirá factura de un proveedor. Podrá recibir una Explicación de beneficios (Explanation of Benefits, EOB) o estado de cuenta de un proveedor. Los estados de cuenta o EOB no son facturas.

Si recibe una factura, llame al 1-888-665-4621 (TTY 711). Informe a Molina Healthcare el monto cobrado, la fecha del servicio y el motivo de la factura. Usted **no** es responsable del pago a un proveedor por un monto adeudado por Molina Healthcare por servicios cubiertos. Excepto en el caso de atención de emergencia o urgencia, es posible que tenga que pagar la atención de proveedores fuera de la red. Si necesita servicios de atención médica cubiertos, puede obtenerlos en un proveedor fuera de la red sin costo mientras sean médicamente necesarios y no estén disponibles dentro de la red.



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY 711). Molina Healthcare está disponible de lunes a viernes de 7.00 a. m. a 7.00 p. m. Esta llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al 711. Ingrese en www.Molinahealthcare.com.

Si recibe una factura o le piden pagar un copago que usted no cree que deba pagar, también puede presentar un formulario de reclamación ante Molina Healthcare. Deberá informar a Molina Healthcare por escrito el motivo por el cual tuvo que pagar el producto o servicio. Molina Healthcare leerá su reclamación para decidir si deben devolverle el dinero. Si tiene preguntas o necesita un formulario de reclamación, llame al 1-888-665-4621 (TTY 711).

Referidos

Su PCP le dará un referido para enviarlo a un especialista, si es necesario. Un especialista es un médico que tiene educación adicional en un área de la medicina. Su PCP trabajará con usted para elegir un especialista. El consultorio de su PCP puede ayudarlo a concertar un turno para ir al especialista.

Otros servicios que pueden requerir un referido incluyen procedimientos en consultorio, radiografías, análisis de laboratorio, consultas y citas de seguimiento.

Su PCP puede darle un formulario para que lleve al especialista. El especialista completará el formulario y lo devolverá a su PCP. El especialista le brindará tratamiento mientras crea que usted lo necesita.

Si tiene problemas de salud que necesitan atención médica especial por un tiempo prolongado, es posible que necesite un referido permanente. Esto significa que puede acudir al mismo especialista más de una vez sin que necesite un referido cada vez.

Si tiene problemas para obtener un referido permanente o desea una copia de la política de referidos de Molina Healthcare llame al 1-888-665-4621 (TTY 711).

No necesita un referido para lo siguiente:

- Visitas al PCP
- Visitas a un obstetra/ginecólogo
- Visitas de atención de emergencia o urgencia
- Servicios sensibles para adultos, como atención por ataque sexual
- Servicios de planificación familiar (para obtener más información, llame al Servicio de referidos e información sobre planificación familiar de California al 1-800-942-1054)
- Pruebas y asesoramiento por VIH (solo menores de 12 años de edad en adelante)
- Enfermedades de transmisión sexual (solo menores de 12 años de edad en adelante)



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY 711). Molina Healthcare está disponible de lunes a viernes de 7.00 a. m. a 7.00 p. m. Esta llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al 711. Ingrese en www.Molinahealthcare.com.

- Acupuntura (los primeros dos servicios por mes; las citas adicionales requerirán un referido)
- Servicios quiroprácticos (si se suministran en FQHC y RHC)
- Servicios de podología (si se suministran en FQHC y RHC)
- Servicios dentales elegibles
- Evaluación de salud mental inicial

Los menores tampoco necesitan un referido para lo siguiente:

- Servicios de crisis de salud mental para pacientes ambulatorios por lo siguiente:
 - Abuso sexual o físico
 - Cuando haya posibilidad de que se lastime a sí mismo o a otros
- Atención de embarazadas
- Atención por ataque sexual
- Tratamiento por abuso de alcohol y drogas

Aprobación previa

Para algunos tipos de atención, su PCP o especialista deberá pedir a Molina Healthcare permiso para que usted pueda recibir la atención. Esto se llama pedido de autorización previa, aprobación previa o preaprobación. Significa que Molina Healthcare debe asegurarse de que la atención sea necesaria o médicamente necesaria.

La atención es médicamente necesaria si es razonable y necesaria para proteger su vida, evitar que adquiera una enfermedad o discapacidad grave, o reducir un dolor grave a causa de una enfermedad, lesión o dolencia diagnosticada.

Los siguientes servicios necesitan aprobación previa, incluso si los recibe de un proveedor de la red de Molina Healthcare. Llame a Molina Healthcare para obtener más detalles.

- Hospitalización, si no es una emergencia
- Servicios fuera del área de servicios de Molina Healthcare.
- Cirugía ambulatoria
- Atención a largo plazo en un centro de enfermería
- Tratamientos especializados
- Tratamiento de salud conductual (Behavioral Health Treatment, BHT) por trastorno del espectro autista (TEA)
- Ensayos clínicos de cáncer



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY 711). Molina Healthcare está disponible de lunes a viernes de 7.00 a. m. a 7.00 p. m. Esta llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al 711. Ingrese en www.Molinahealthcare.com.

- Servicios para Adultos Basados en la Comunidad (Community-Based Adult Services, CBAS)
- Equipo médico duradero
- Servicios de atención médica domiciliaria
- Análisis de laboratorio, procedimientos de radiografías y Otras pruebas médicamente necesarias como electrocardiogramas (EKG) y electroencefalogramas (EEG)
- Servicios de salud mental para pacientes ambulatorios
- Medicamentos recetados seleccionados, incluidos inyectables y algunos medicamentos de venta libre
- Servicios de centro de enfermería especializada
- Fórmulas terapéuticas
- Desintoxicación voluntaria para pacientes internados

Para algunos servicios, podría necesitar una aprobación previa (autorización previa) En virtud de la Sección 1367.01(h)(2) del Código de Salud y Seguridad, Molina Healthcare decidirá las aprobaciones previas de rutina dentro de los 5 días hábiles posteriores a que Molina Healthcare reciba la información razonablemente necesaria para tomar una decisión.

Para solicitudes en las que un proveedor indique o Molina Healthcare determine que seguir el plazo estándar puede poner en serio riesgo su vida o salud o capacidad para tener, mantener o recuperar una función máxima, Molina Healthcare tomará una decisión de aprobación previa acelerada (rápida). Molina Healthcare le avisará lo antes posible según lo requiera su afección de salud y no más de 72 horas después de recibir la solicitud de servicios.

Molina Healthcare **no** paga a los revisores para denegar la cobertura o servicios. Si Molina Healthcare no aprueba la solicitud, Molina Healthcare le enviará una carta de Notificación de acción (Notice of Action, NOA). La carta de NOA le informará cómo apelar si no está de acuerdo con la decisión.

Molina Healthcare se comunicará con usted si necesita más información o más tiempo para revisar su solicitud.

Nunca necesitará aprobación previa para la atención de emergencia, incluso fuera de la red. Esto incluye el trabajo de parto y parto en caso de embarazo.



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY 711). Molina Healthcare está disponible de lunes a viernes de 7.00 a. m. a 7.00 p. m. Esta llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al 711. Ingrese en www.Molinahealthcare.com.

Segundas opiniones

Puede que necesite una segunda opinión sobre la atención que su proveedor dice que necesita, o sobre su diagnóstico o plan de tratamiento. Por ejemplo, tal vez necesite una segunda opinión si no está seguro de necesitar un tratamiento o cirugía que se le haya ordenado, o si probó seguir un plan de tratamiento y no funcionó.

Si desea una segunda opinión, puede elegir un proveedor de la red. Si necesita ayuda para elegir un proveedor, llame al 1-888-665-4621 (TTY 711).

Molina Healthcare pagará la segunda opinión si usted o su proveedor de la red la solicitan y si usted recibe la segunda opinión de un proveedor de la red. No necesita permiso de Molina Healthcare para obtener una segunda opinión de un proveedor de la red.

Si no hay un proveedor en la red de Molina Healthcare para brindarle una segunda opinión, Molina Healthcare pagará la segunda opinión de un proveedor fuera de la red. Molina Healthcare le informará dentro de los 5 días hábiles si el proveedor de su elección para la segunda opinión está aprobado. Si tiene una enfermedad crónica, grave o severa, o enfrenta una amenaza inminente y grave para su salud, incluidos, entre otros, el fallecimiento, la pérdida de una extremidad o de una parte del cuerpo o función corporal importante, Molina Healthcare decidirá dentro de las 72 horas.

Si Molina Healthcare rechaza su solicitud de una segunda opinión, puede apelar. Para obtener más información sobre apelaciones, consulte la página 61 de este manual.

Especialistas de salud para mujeres

Puede ir a un especialista de salud para mujeres dentro de la red de Molina Healthcare para obtener la atención cubierta necesaria de servicios de atención médica preventiva y de rutina para la mujer. No necesita un referido de su PCP para recibir estos servicios. Para encontrar especialistas de salud para mujeres, llame al 1-888-665-4621 (TTY 711). También puede llamar a la Línea de consejos de enfermería disponible las 24 horas, al 1-888-275-8750 (inglés) o 1-866-648-3537 (español).

Acceso oportuno a la atención

Tipo de cita	Debe conseguir una cita dentro del siguiente plazo
PCP, Especialista y Salud conductual (BH) Citas de atención médica urgente que no requieren aprobación previa (autorización previa)	48 horas



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY 711). Molina Healthcare está disponible de lunes a viernes de 7.00 a. m. a 7.00 p. m. Esta llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al 711. Ingrese en www.Molinahealthcare.com.

Tipo de cita	Debe conseguir una cita dentro del siguiente plazo
PCP, Especialista y Salud conductual (BH) Citas de atención médica urgente que requieren aprobación previa (autorización previa)	96 horas
Citas de atención primaria no urgente/de rutina de PCP	10 días hábiles
Atención preventiva de bienestar del niño de PCP	7 días hábiles
Atención preventiva para adultos de PCP	20 días hábiles
Especialista no urgente/especialista de rutina	15 días hábiles
Proveedor de salud mental no urgente (no médico)	10 días hábiles
Atención no urgente/de rutina de salud conductual	10 días hábiles
Emergencia no potencialmente mortal de salud conductual	6 horas
Cita no urgente para servicios auxiliares por diagnóstico o tratamiento de lesiones, enfermedades u otra afección de la salud	15 días hábiles
Tiempos de espera telefónica durante horario de atención normal	10 minutos
Tiempos de espera en consultorio del médico desde la hora de la cita	30 minutos
Triage: servicios las 24 horas del día, los 7 días de la semana	Servicios las 24 horas del día, los 7 días de la semana - no más de 30 minutos
Atención prenatal inicial	10 días hábiles



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY 711). Molina Healthcare está disponible de lunes a viernes de 7.00 a. m. a 7.00 p. m. Esta llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al 711. Ingrese en www.Molinahealthcare.com.

4. Beneficios y servicios

Lo que cubre su plan de salud

Esta sección explica todos sus servicios cubiertos como miembro de Molina Healthcare. Sus servicios cubiertos son gratis mientras sean médicamente necesarios y los brinde un proveedor de la red. Su plan de salud puede cubrir servicios médicamente necesarios de un proveedor fuera de la red. Pero deberá solicitarlo a Molina Healthcare. La atención es médicamente necesaria si es razonable y necesaria para proteger su vida, evitar que adquiera una enfermedad o discapacidad grave, o reducir un dolor grave a causa de una enfermedad, lesión o dolencia diagnosticada. Algunos servicios pueden requerir aprobación previa (autorización previa) para asegurarse de que sean médicamente necesarios. El personal médico de Molina Healthcare y su médico revisan la necesidad médica de su atención antes de brindar los servicios. De este modo, pueden asegurarse de que es lo indicado para su afección específica. Para obtener más información, comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros.

Molina Healthcare ofrece los siguientes tipos de servicios:

- Servicios ambulatorios
- Servicios de emergencia
- Atención para enfermos terminales y cuidados paliativos
- Hospitalización
- Atención neonatal y de maternidad
- Medicamentos recetados
- Servicios y dispositivos de habilitación y rehabilitación
- Servicios de laboratorio y radiología, como radiografías
- Servicios preventivos y de bienestar, y control de enfermedades crónicas
- Servicios de salud mental
- Servicios de tratamiento para el trastorno de abuso de sustancias
- Servicios pediátricos
- Servicios para la vista
- Transporte médico que no es de emergencia (Non-emergency medical transportation, NEMT)



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY 711). Molina Healthcare está disponible de lunes a viernes de 7.00 a. m. a 7.00 p. m. Esta llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al 711. Ingrese en www.Molinahealthcare.com.

- Transporte no médico (Non-medical transportation, NMT)
- Servicios y apoyo a largo plazo (Long-term services and supports, LTSS)

Lea cada sección a continuación para obtener más información sobre los servicios que puede recibir.

Beneficios de Medi-Cal

Servicios ambulatorios

- ***Vacunas para adultos***

Puede recibir vacunas para adultos en una farmacia de la red o proveedor de la red sin aprobación previa. Molina Healthcare cubre las vacunas que recomienda el Comité asesor sobre prácticas de vacunación (Advisory Committee on Immunization Practices, ACIP) de los Centros para el Control y Prevención de Enfermedades (Centers for Disease Control and Prevention, CDC).

- ***Atención de alergias***

Molina Healthcare cubre pruebas y tratamiento por alergias, incluida la desensibilización de alergia, hiposensibilización o inmunoterapia.

- ***Servicios de anestesiología***

Molina Healthcare cubre servicios de anestesia médicamente necesarios cuando usted recibe atención ambulatoria.

- **Servicios quiroprácticos**

Molina Healthcare cubre servicios quiroprácticos, limitados al tratamiento de la columna vertebral mediante manipulación manual. Los servicios quiroprácticos se limitan a dos servicios al mes en combinación con acupuntura, audiología, terapia ocupacional y servicios de terapia del habla. Molina Healthcare puede brindar aprobación previa a otros servicios según sea médicamente necesario.

Los siguientes miembros son elegibles para servicios quiroprácticos:

- Menores de 21 años de edad;
- Embarazadas hasta el final del mes que incluye 60 días posteriores a la finalización de un embarazo;



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY 711). Molina Healthcare está disponible de lunes a viernes de 7.00 a. m. a 7.00 p. m. Esta llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al 711. Ingrese en www.Molinahealthcare.com.

- Residentes de un centro de enfermería especializada, centro de atención intermedia o centro de cuidado subagudo; o
- Todos los miembros cuando se brindan los servicios en departamentos ambulatorios del hospital, FQHC o RHC

▪ **Servicios de diálisis/hemodiálisis**

Molina Healthcare cubre tratamientos de diálisis. Molina Healthcare también cubre servicios de hemodiálisis (diálisis crónica) si su PCP y Molina Healthcare lo aprueban.

▪ **Cirugía ambulatoria**

Molina Healthcare cubre procedimientos quirúrgicos ambulatorios. Aquellos que sean necesarios para fines de diagnóstico, los procedimientos considerados opcionales y los procedimientos médicos ambulatorios específicos requieren aprobación previa (autorización previa).

▪ **Servicios del médico**

Molina Healthcare cubre servicios del médico que sean médicamente necesarios.

▪ **Servicios de podología (pies)**

Molina Healthcare cubre servicios de podología según sean médicamente necesarios para el diagnóstico y tratamiento médico, quirúrgico, mecánico, manipulador y eléctrico del pie humano, incluido tobillo y tendones que se insertan en el pie y el tratamiento no quirúrgico de los músculos y tendones de la pierna que rigen las funciones del pie.

▪ **Terapias de tratamiento**

Molina Healthcare cubre diferentes terapias de tratamiento incluidas las siguientes:

- Quimioterapia
- Terapia de radiación



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY 711). Molina Healthcare está disponible de lunes a viernes de 7.00 a. m. a 7.00 p. m. Esta llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al 711. Ingrese en www.Molinahealthcare.com.

Servicios de salud mental

- **Servicios de salud mental para pacientes ambulatorio**
 - Molina Healthcare cubre una evaluación de salud mental inicial de un miembro sin necesidad de aprobación previa (autorización previa). Puede recibir una evaluación de salud mental en cualquier momento, de parte de un proveedor de salud mental con licencia de la red de Molina Healthcare sin un referido.
 - Su PCP o proveedor de salud mental emitirá un referido para un examen de salud mental adicional a un especialista de la red de Molina Healthcare para determinar el nivel de su trastorno. Si los resultados de su examen de salud mental determinan que la afección es leve o moderada o que tiene un trastorno de la función conductual, emocional o mental, Molina Healthcare puede brindarle servicios de salud mental. Molina Healthcare cubre estos servicios de salud mental:
 - Evaluación y tratamiento de salud mental individual y en grupo (psicoterapia)
 - Evaluaciones psicológicas cuando son indicadas clínicamente para evaluar una afección de salud mental
 - Desarrollo de habilidades cognitivas para mejorar la atención, la memoria y la resolución de problemas
 - Servicios ambulatorios con el propósito de supervisar la terapia con medicamentos
 - Suministros, suplementos, medicamentos y análisis de laboratorio para pacientes ambulatorios
 - Consulta psiquiátrica
 - Para encontrar más información sobre los servicios de salud mental que suministra Molina Healthcare, llame al 1-888-665-4621 (TTY 711).
 - Si sus resultados del examen de salud mental determinan que puede tener un nivel mayor de trastorno y necesita servicios de salud mental especiales (specialty mental health services, SMHS), su PCP o su proveedor de salud mental lo referirán al plan de salud mental del condado para someterse a una evaluación. Para obtener más información, lea “*Lo que no cubre su plan de salud*” en la página 62.



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY 711). Molina Healthcare está disponible de lunes a viernes de 7.00 a. m. a 7.00 p. m. Esta llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al 711. Ingrese en www.Molinahealthcare.com.

Servicios de emergencia

- ***Servicios para pacientes internados y ambulatorios que se necesitan para tratar una emergencia médica***

Molina Healthcare cubre todos los servicios necesarios para tratar una emergencia médica que se produzca en EE. UU. o que requiera que permanezca en un hospital de Canadá o México. Una emergencia médica es una afección médica con dolor agudo o una lesión grave. La condición es tan grave que, si no recibe atención médica inmediata, cualquier persona que tenga un conocimiento promedio de medicina y salud podría esperar que suceda lo siguiente:

- Riesgo grave para su salud; ○
- Grave daño en las funciones corporales; ○
- Disfunción grave de cualquier órgano o parte del cuerpo; ○
- En caso de embarazadas en trabajo de parto activo, es decir, trabajo de parto en un momento en que suceda una de las siguientes situaciones:
 - No hay tiempo suficiente para el traslado seguro a otro hospital antes del parto.
 - El traslado puede representar un riesgo para su salud o seguridad, o para la del niño nonato.

- ***Servicios de transporte de emergencia***

Molina Healthcare cubre servicios de ambulancia para ayudarlo a llegar al lugar de atención más cercano en situaciones de emergencia. Esto significa que su condición debe ser lo suficientemente grave como para que otras formas de traslado a un centro de cuidado pongan en riesgo su vida o su salud. Ningún servicio está cubierto fuera de los Estados Unidos, excepto los servicios de emergencia que requieran de hospitalización en Canadá o México.

Atención para enfermos terminales y cuidados paliativos

Molina Healthcare cubre la atención para enfermos terminales y cuidados paliativos para niños y adultos, que ayudan a reducir las molestias físicas, emocionales, sociales y espirituales.

Los cuidados paliativos son un beneficio para miembros con enfermedades terminales. Es la intervención que se enfoca principalmente en el control de síntomas y dolores en lugar de una cura para prolongar la vida.



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY 711). Molina Healthcare está disponible de lunes a viernes de 7.00 a. m. a 7.00 p. m. Esta llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al 711. Ingrese en www.Molinahealthcare.com.

Los cuidados paliativos incluyen lo siguiente:

- Servicios de enfermería
- Servicios de terapia del habla, ocupacional y física
- Servicios sociales médicos
- Servicios de ama de casa y asistencia médica domiciliaria
- Suministros y aparatos médicos
- Servicios biológicos y de medicamentos
- Servicios de asesoramiento
- Servicios de enfermería continua las 24 horas durante períodos de crisis y según sea necesario para mantener en el hogar al miembro con la enfermedad terminal
- Servicios de relevo de descanso al cuidador para pacientes internados por hasta cinco días consecutivos por vez en un hospital, centro de enfermería especializada o centro de cuidados paliativos
- Atención para pacientes internados a corto plazo por control de dolores o síntomas en un hospital, centro de enfermería especializada o centro de cuidados paliativos

El cuidado paliativo es atención centrada en el paciente y la familia que mejora la calidad de vida al anticipar, prevenir y tratar el sufrimiento. El cuidado paliativo no requiere que el miembro tenga una expectativa de vida de hasta seis meses. Se puede brindar cuidado paliativo al mismo tiempo que el cuidado curativo.

Hospitalización

- ***Servicios de anestesiología***

Molina Healthcare cubre servicios de anestesiología médicamente necesarios durante estadías hospitalarias cubiertas. Un anestesiólogo es un proveedor especialista en administrar anestesia a los pacientes. La anestesia es un tipo de medicamento usado durante algunos procedimientos médicos.

- ***Servicios hospitalarios para pacientes internados***

Molina Healthcare cubre la atención hospitalaria para pacientes internados médicamente necesaria cuando ingresa al hospital.

- ***Servicios quirúrgicos***

Molina Healthcare cubre cirugías médicamente necesarias realizadas en un hospital.



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY 711). Molina Healthcare está disponible de lunes a viernes de 7.00 a. m. a 7.00 p. m. Esta llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al 711. Ingrese en www.Molinahealthcare.com.

Atención neonatal y de maternidad

Molina Healthcare cubre los siguientes servicios de atención neonatal y de maternidad:

- Ayuda y educación para la lactancia
- Atención en parto y posparto
- Atención prenatal
- Servicios de centro de maternidad
- Partera certificada (Certified Nurse Midwife, CNM)
- Parteras con Licencia (Licensed Midwife, LM)
- Diagnóstico y asesoramiento sobre trastornos genéticos fetales

No necesita ver a su PCP primero en caso de embarazo. Puede elegir su obstetra/ginecólogo, CNM o enfermera especializada de la red de su PCP. También puede recibir servicios de CNM fuera de la red.

Medicamentos recetados

Medicamentos cubiertos

Su proveedor puede recetarle medicamentos de la lista de medicamentos preferidos (preferred drug list, PDL) de Molina Healthcare, sujeto a exclusiones y limitaciones. En ocasiones, la PDL de Molina Healthcare se denomina Formulario. Los medicamentos de la PDL son seguros y efectivos para su uso recetado. Un grupo de médicos y farmacéuticos se ocupa de actualizar esta lista.

- La actualización de esta lista ayuda a garantizar que los medicamentos que forman parte de ella sean seguros y efectivos.
- Si su médico cree que usted necesita tomar un medicamento que no está en la lista, su médico deberá llamar a Molina Healthcare para pedir aprobación previa para que pueda recibir el medicamento.

Para saber si un medicamento está en la PDL de Molina Healthcare o para recibir una copia de la PDL, llame al 1-888-665-4621 (TTY 711). También puede encontrar la PDL en www.MolinaHealthcare.com.

A veces, Molina Healthcare debe aprobar un medicamento antes de que el proveedor pueda recetarlo. Molina Healthcare revisará y decidirá sobre estas solicitudes dentro de las 24 horas.

- Un farmacéutico o sala de emergencias del hospital podrán darle un suministro de emergencia de 72 horas si creen que lo necesita. Molina Healthcare pagará el suministro de emergencia.



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY 711). Molina Healthcare está disponible de lunes a viernes de 7.00 a. m. a 7.00 p. m. Esta llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al 711. Ingrese en www.Molinahealthcare.com.

- Si Molina Healthcare rechaza su solicitud, Molina Healthcare le enviará una carta informándole el motivo y los otros medicamentos o tratamientos que puede probar.

Farmacias

Si surte o resurte una receta, debe recibir sus medicamentos recetados en una farmacia que trabaje con Molina Healthcare. Puede encontrar una lista de farmacias que trabajen con Molina Healthcare en el Directorio de proveedores de Molina Healthcare en www.MolinaHealthcare.com. También puede encontrar una farmacia cercana si llama al 1-888-665-4621 (TTY 711).

Cuando elija una farmacia, lleve su receta a esa farmacia. Su proveedor también puede enviar la receta a la farmacia por usted. Entregue a la farmacia su receta con su tarjeta de identificación de Molina Healthcare. Asegúrese de informar a la farmacia todos los medicamentos que toma y las alergias que tiene. Si tiene preguntas sobre su receta, asegúrese de consultar al farmacéutico.

Farmacia de pedido por correo

CVS Caremark Mail Service Pharmacy es la farmacia de pedido por correo de la red de Molina Healthcare. Puede recibir un suministro de hasta 90 días para la mayoría de los medicamentos recetados. Este suministro se le entrega en su domicilio sin costo adicional. Para inscribirse para recibir pedidos por correo puede llamar a CVS Caremark Mail Service Pharmacy al 1-800-875-0867, de lunes a viernes de 7.00 a. m. a 7.00 p. m., o visitar el sitio web www.caremark.com/faststart.

Medicamentos especializados

Algunos medicamentos tienen un almacenamiento y manipulación especiales. Se les llama medicamentos especializados. Muchos inyectables se consideran medicamentos especializados. Molina Healthcare tiene una farmacia de la red, CVS Specialty Pharmacy, que puede entregar estos medicamentos. Su médico puede presentar una solicitud de aprobación ante Molina Healthcare. Si se aprueba el medicamento, CVS Specialty Pharmacy le enviará el medicamento por correo postal a su domicilio o a una farmacia CVS para que lo retire de forma local, si es que prefiere recogerlo usted mismo de la farmacia. Comuníquese con CVS Specialty Pharmacy al 1-800-237-2767.



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY 711). Molina Healthcare está disponible de lunes a viernes de 7.00 a. m. a 7.00 p. m. Esta llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al 711. Ingrese en www.Molinahealthcare.com.

Servicios y dispositivos de habilitación y rehabilitación

El plan cubre:

- **Acupuntura**

Molina Healthcare cubre servicios de acupuntura para prevenir, modificar o aliviar la percepción de dolor crónico persistente y grave como resultado de una afección médica generalmente reconocida. Los servicios de acupuntura ambulatoria (con o sin estimulación eléctrica de agujas) se limitan a dos servicios por mes, en combinación con servicios de audiología, quiroprácticos, de terapia ocupacional y del habla. Molina Healthcare puede brindar aprobación previa (autorización previa) a servicios adicionales según sea médicamente necesario.

- **Audiología (audición)**

Molina Healthcare cubre servicios de audiología. La audiología ambulatoria se limita a dos servicios al mes en combinación con acupuntura, servicios quiroprácticos, de terapia ocupacional y de terapia del habla. Molina Healthcare puede brindar aprobación previa (autorización previa) a servicios adicionales según sea médicamente necesario.

- **Tratamientos de salud conductual**

El tratamiento de salud conductual (Behavioral health treatment, BHT) incluye programas de tratamiento y servicios, como análisis de conducta aplicada y programas de intervención de conducta basada en la evidencia, que desarrollan o restablecen, al grado máximo posible, el funcionamiento de la persona.

Los servicios de BHT enseñan habilidades mediante la observación y refuerzo conductual, o a través de indicaciones para enseñar cada paso de una conducta determinada. Los servicios de BHT se basan en evidencia confiable, y no son experimentales. Ejemplos de servicios de BHT incluyen intervenciones conductuales, paquetes de intervención conductual cognitiva, tratamiento conductual integral y análisis conductual aplicado.

Los servicios de BHT deben ser médicamente necesarios, recetados por un médico o psicólogo con licencia, aprobados por el plan y suministrados de manera tal que sigan el plan de tratamiento aprobado.



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY 711). Molina Healthcare está disponible de lunes a viernes de 7.00 a. m. a 7.00 p. m. Esta llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al 711. Ingrese en www.Molinahealthcare.com.

- ***Ensayos clínicos de cáncer***

Molina Healthcare cubre un ensayo clínico si se relaciona con la prevención, detección o tratamiento del cáncer u otra afección que pone en riesgo su vida y si el estudio es realizado por la Administración de Alimentos y Medicamentos (Food and Drug Administration, FDA) de EE. UU., los Centros para el control y prevención de enfermedades (Centers for Disease Control and Prevention, CDC) o los Centros de servicios de Medicare y Medicaid (Centers for Medicare and Medicaid Services, CMS). Los estudios deben tener la aprobación de los Institutos Nacionales de Salud, de la FDA, del Departamento de Defensa o de la Administración de Veteranos.

- ***Rehabilitación cardíaca***

Molina Healthcare cubre servicios de rehabilitación cardíaca para pacientes ambulatorios e internados.

- ***Cirugía cosmética***

Molina Healthcare no cubre cirugía cosmética para cambiar la estructura normal del cuerpo para mejorar la apariencia.

- ***Equipo médico duradero (Durable medical equipment, DME)***

Molina Healthcare cubre la compra o alquiler de suministros y equipos médicos y otros servicios recetados por el médico. Los equipos médicos duraderos (durable medical equipment, DME) recetados pueden tener cobertura según sea médicamente necesario para preservar funciones corporales esenciales para las actividades de la vida diaria o para evitar una discapacidad física grave. Molina Healthcare no cubre equipos, características y suministros de comodidad, conveniencia o lujo.

- ***Nutrición enteral y parenteral***

Estos métodos de nutrición corporal se usan cuando una afección médica le impide alimentarse con normalidad. Molina Healthcare cubre los productos de nutrición enteral y parenteral cuando son médicamente necesarios.



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY 711). Molina Healthcare está disponible de lunes a viernes de 7.00 a. m. a 7.00 p. m. Esta llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al 711. Ingrese en www.Molinahealthcare.com.

- **Audífonos**

Molina Healthcare cubre audífonos si se sometió a evaluación por pérdida de la audición y el médico se los recetó. Molina Healthcare también puede cubrir alquileres, reemplazos y baterías de audífonos para su primer audífono.

- **Servicios de atención médica domiciliaria**

Molina Healthcare cubre servicios de salud suministrados en su hogar, cuando lo recete su médico y sean considerados médicamente necesarios.

- **Suministros, equipos y aparatos médicos**

Molina Healthcare cubre los suministros médicos recetados por un médico.

- **Terapia ocupacional**

Molina Healthcare cubre servicios de terapia ocupacional, incluida la evaluación de terapia ocupacional, planificación del tratamiento, tratamiento, instrucción y servicios de consulta. Los servicios de terapia ocupacional se limitan a dos servicios al mes en combinación con acupuntura, audiología, servicios quiroprácticos y servicios de terapia del habla. Molina Healthcare puede brindar aprobación previa (autorización previa) a servicios adicionales según sea médicamente necesario.

- **Ortopedia/prótesis**

Molina Healthcare cubre dispositivos y servicios ortopédicos y prótesis médicamente necesarios y recetados por su médico, podólogo, dentista o proveedor médico que no sea un médico. Esto incluye dispositivos de audición implantados, sostenes de mastectomía/prótesis mamaria, prendas de compresión para quemaduras y prótesis para restablecer la función o reemplazar una parte del cuerpo o para apoyar una parte débil o deformada del cuerpo.

- **Suministros de ostomía y urología**

Molina Healthcare cubre bolsas de ostomía, sondas urinarias, bolsas de drenaje, adhesivos y suministros de irrigación. Esto no incluye suministros para características o equipos de comodidad, conveniencia o lujo.



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY 711). Molina Healthcare está disponible de lunes a viernes de 7.00 a. m. a 7.00 p. m. Esta llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al 711. Ingrese en www.Molinahealthcare.com.

- ***Fisioterapia***

Molina Healthcare cubre servicios de fisioterapia, incluida la evaluación de fisioterapia, planificación del tratamiento, tratamiento, instrucción, servicios de consulta y aplicación de medicamentos tópicos.

- ***Rehabilitación pulmonar***

Molina Healthcare cubre la rehabilitación pulmonar médicamente necesaria y recetada por un médico.

- ***Servicios reconstructivos***

Molina Healthcare cubre la cirugía para corregir o reparar estructuras anormales del cuerpo para mejorar o crear una apariencia normal dentro de lo posible. Las estructuras anormales del cuerpo son las causadas por defectos congénitos, anomalías del desarrollo, traumatismo, infección, tumores o enfermedades.

- ***Servicios de centro de enfermería especializada***

Molina Healthcare cubre servicios de centro de enfermería especializada según sean médicamente necesarios si tiene una discapacidad y necesita atención de alto nivel. Estos servicios incluyen habitación y comidas en un centro con licencia y con atención de enfermería especializada, las 24 horas del día.

- ***Terapia del habla***

Molina Healthcare cubre la terapia del habla médicamente necesaria. Los servicios de terapia del habla se limitan a dos servicios al mes en combinación con acupuntura, audiología, servicios quiroprácticos y terapia ocupacional. Molina Healthcare puede brindar aprobación previa (autorización previa) a servicios adicionales según sea médicamente necesario.

- ***Servicios para personas transgénero***

Molina Healthcare cubre servicios para personas transgénero (servicios de afirmación del género) como beneficio cuando son médicamente necesarios o cuando cumplen los criterios para la cirugía reconstructiva.



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY 711). Molina Healthcare está disponible de lunes a viernes de 7.00 a. m. a 7.00 p. m. Esta llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al 711. Ingrese en www.Molinahealthcare.com.

Servicios de radiología y laboratorio

Molina Healthcare cubre servicios de radiografías y laboratorio para pacientes ambulatorios e internados, si es médicamente necesario. Diversos procedimientos de imágenes de avanzada están cubiertos según la necesidad médica.

Servicios preventivos y de bienestar, y control de enfermedades crónicas.

El plan cubre:

- Vacunas recomendadas por el Comité asesor sobre prácticas de vacunación
- Servicios de planificación familiar
- Recomendaciones Bright Futures de la Administración de Recursos y Servicios de Salud
- Servicios preventivos para mujeres recomendados por el Instituto de Medicina
- Servicios para dejar de fumar
- Servicios preventivos recomendados por el Grupo de Trabajo A y B de los Servicios Preventivos de Estados Unidos

Los servicios de planificación familiar se suministran a miembros en edad fértil para que puedan determinar la cantidad de hijos y el tiempo transcurrido entre uno y otro. Estos servicios incluyen algunos métodos anticonceptivos aprobados por la FDA. Los especialistas en obstetricia y ginecología y PCP de Molina Healthcare están disponibles para servicios de planificación familiar.

Para servicios de planificación familiar, también puede elegir un médico o clínica no conectados con Molina Healthcare sin necesidad de aprobación previa de Molina Healthcare. Es posible que servicios de proveedores fuera de la red no relacionados con la planificación familiar no tengan cobertura. Para obtener más información, llame al 1-888-665-4621 (TTY 711).

Programa de prevención de diabetes

El Programa de prevención de diabetes (Diabetes Prevention Program, DPP) es un programa de cambio de estilo de vida basado en la evidencia. Está diseñado para prevenir o demorar el inicio de la diabetes tipo 2 en personas con diagnóstico de prediabetes. El programa dura un año. Puede durar otro año para miembros que califiquen. Entre los apoyos y técnicas de estilo de vida aprobados por el programa, se incluyen los siguientes:



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY 711). Molina Healthcare está disponible de lunes a viernes de 7.00 a. m. a 7.00 p. m. Esta llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al 711. Ingrese en www.Molinahealthcare.com.

- Asignación de un asesor de pares
- Enseñanza de autocontrol y resolución de problemas
- Estimulación y opiniones
- Suministro de material informativo para sustentar las metas
- Control de pesaje de rutina para ayudar a lograr las metas

Los miembros deben cumplir con los requisitos de elegibilidad del programa para unirse a DPP. Llame a Molina Healthcare para obtener más información sobre el programa y la elegibilidad.

Tratamiento para el trastorno de abuso de sustancias

El plan cubre:

- Exámenes de abuso de alcohol e intervenciones de asesoramiento de salud conductual por abuso de alcohol

Servicios pediátricos

El plan cubre:

- Servicios de detección, diagnóstico y tratamiento oportunos y periódicos (Early and Periodic Screening, Diagnostic and Treatment, EPSDT).
 - Si usted o su hijo son menores de 21 años de edad, Molina Healthcare cubre las visitas de bienestar del niño. Las visitas de bienestar del niño consisten en un conjunto integral de servicios preventivos, de detección, diagnóstico y tratamiento.
 - Molina Healthcare programará citas y proporcionará transporte para ayudar a los niños a obtener la atención que necesitan.
 - La atención médica preventiva puede consistir en chequeos y exámenes de salud regulares para ayudar a su médico a detectar problemas de manera oportuna. Los chequeos regulares ayudan a su médico a buscar cualquier problema relacionado con sus trastornos médicos, dentales, de la visión, auditivos, de salud mental y por abuso de sustancias. Molina Healthcare cubre los servicios de detección (incluida la evaluación del nivel de plomo en sangre) cada vez que sean necesarios, incluso si no es durante su chequeo regular. Además, la atención médica preventiva puede consistir en vacunas que usted o su hijo



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY 711). Molina Healthcare está disponible de lunes a viernes de 7.00 a. m. a 7.00 p. m. Esta llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al 711. Ingrese en www.Molinahealthcare.com.

necesiten. Molina Healthcare debe asegurarse de que todos los niños inscritos reciban las vacunas necesarias durante cualquier visita de atención médica.

- Cuando se detecta un problema de salud física o mental durante un chequeo o examen, es posible que haya atención médica que pueda solucionar o contrarrestar el problema. Si la atención es médicamente necesaria y Molina Healthcare es responsable de pagar la atención, Molina Healthcare cubre la atención sin costo alguno para usted. Estos servicios incluyen lo siguiente:
 - Médico, enfermera especializada y atención hospitalaria
 - Vacunas para mantenerse saludable
 - Fisioterapia, terapia del habla/lenguaje y ocupacional
 - Servicios de atención médica domiciliaria, que podrían consistir en equipos, suministros y dispositivos médicos
 - Tratamiento para la visión y la audición, que podría consistir en anteojos y audífonos
 - Tratamiento de salud conductual para trastornos del espectro autista y otras discapacidades del desarrollo
 - Administración de casos, administración de casos específicos y educación para la salud
 - Cirugía reconstructiva, que abarca cirugía para corregir o reparar estructuras anormales del cuerpo causadas por defectos congénitos, anomalías del desarrollo, traumatismos, infecciones, tumores o enfermedades para mejorar la función o lograr una apariencia normal.
- Si la atención es médicamente necesaria y Molina Healthcare no es responsable de pagar la atención, Molina Healthcare lo ayudará a recibir la atención adecuada que necesita. Estos servicios incluyen lo siguiente:
 - Servicios de tratamiento y rehabilitación para trastornos de salud mental y por abuso de sustancias
 - Tratamiento para problemas dentales, que podrían incluir ortodoncia
 - Servicios de enfermería de guardia privada



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY 711). Molina Healthcare está disponible de lunes a viernes de 7.00 a. m. a 7.00 p. m. Esta llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al 711. Ingrese en www.Molinahealthcare.com.

Servicios para la vista

El plan cubre:

- Examen ocular de rutina una vez cada 24 meses; Molina Healthcare puede brindar aprobación previa (autorización previa) a servicios adicionales según sea médicamente necesario.
- Anteojos (marcos y lentes) una vez cada 24 meses; los lentes de contacto cuando se necesiten por afecciones médicas como afaquia, aniridia y queratocono.

Transporte médico que no es de emergencia (Non-emergency medical transportation, NEMT)

Tiene derecho a usar transporte médico que no es de emergencia (NEMT) si no puede, por condiciones físicas o médicas, llegar a una cita médica, dental, de salud mental o por trastorno por consumo de sustancias, en automóvil, autobús, tren o taxi, y el plan paga por su afección física o médica. Antes de recibir NEMT, debe solicitar el servicio a través de su médico, este le recetará el tipo correcto de transporte para su afección médica.

El NEMT es una ambulancia, furgoneta, camioneta para silla de ruedas o transporte aéreo. El NEMT no es un automóvil, autobús o taxi. Molina Healthcare permite el NEMT de menor costo para sus necesidades médicas cuando necesita transporte para su cita. Eso significa, por ejemplo, que si usted puede ser transportado física o médicamente por una camioneta para silla de ruedas, Molina Healthcare no pagará una ambulancia. Usted solo tiene derecho al transporte aéreo si su afección médica imposibilita cualquier forma de transporte terrestre.

Se debe usar NEMT en los siguientes casos:

- Si es necesario física o medicamento según lo determine una autorización escrita de un médico, o si no puede usar, por condiciones físicas o médicas, un autobús, taxi, automóvil o furgoneta para llegar a la cita.
- Si necesita ayuda del conductor de ida y vuelta a su residencia, vehículo o lugar de tratamiento, por una discapacidad física o mental.
- Si Molina Healthcare lo aprueba por adelantado con autorización escrita de un médico.

Para solicitar servicios de NEMT que su médico le haya recetado, llame a Molina Healthcare al 1-888-665-4621 o al 1-844-292-2688 al menos tres (3) días hábiles (lunes a viernes) antes de su cita. Para citas urgentes, llame lo antes posible. Tenga a mano su tarjeta de identificación de miembro cuando llame.



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY 711). Molina Healthcare está disponible de lunes a viernes de 7.00 a. m. a 7.00 p. m. Esta llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al 711. Ingrese en www.Molinahealthcare.com.

Límites de NEMT

No hay límites para recibir NEMT para ir y regresar de citas médicas, dentales, de salud mental y por trastornos por consumo de sustancias cubiertas por Molina Healthcare si se lo recetó un proveedor. Si el tipo de cita está cubierto por Medi-Cal pero no a través del plan de salud, su plan de salud brindará ayuda para que programe su transporte.

¿Qué no aplica?

El transporte no se brindará si su afección física y médica le permite llegar a su cita médica en automóvil, autobús, taxi u otro método de transporte fácilmente accesible. El transporte no se brindará si el servicio no está cubierto por Medi-Cal o Molina Healthcare. Hay una lista de servicios cubiertos en este Manual del Miembro.

Costo para el miembro

No hay costo alguno si el transporte es coordinado por Molina Healthcare.

Transporte no médico (NMT)

Puede utilizar transporte no médico (non-medical transportation, NMT) en los siguientes casos:

- Viaje de ida y vuelta de una cita para un servicio de Medi-Cal autorizado por su proveedor.
- Recogida de recetas y suministros médicos.

Molina Healthcare le permite usar un automóvil, taxi, autobús u otro medio privado o público para llegar a su cita médica para los servicios cubiertos por Medi-Cal. Molina Healthcare proporciona reembolso de millaje cuando el transporte es en un vehículo privado coordinado por el miembro y no a través de un intermediario de transporte, pases de autobús, cupones de taxis o boletos de tren.

Antes de recibir aprobación para el reembolso de millaje, debe avisar a Molina Healthcare por teléfono, correo electrónico o en persona que intentó conseguir todas las otras opciones de transporte razonables y no pudo conseguir ninguna. Molina Healthcare permite el tipo de NMT de menor costo que cumpla con sus necesidades médicas.

Para solicitar servicios de NMT a su servicio de Medi-Cal autorizado, llame a Molina Healthcare al 1-888-665-4621 o al 1-844-292-2688 al menos tres (3) días hábiles (lunes a viernes) antes de la cita o llame lo antes posible cuando la cita sea urgente. Tenga a mano su tarjeta de identificación de miembro cuando llame.



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY 711). Molina Healthcare está disponible de lunes a viernes de 7.00 a. m. a 7.00 p. m. Esta llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al 711. Ingrese en www.Molinahealthcare.com.

Límites de NMT

No hay límites para recibir NMT para ir y regresar de citas médicas, dentales, de salud mental y por trastornos por consumo de sustancias si lo autorizó un proveedor. Si el tipo de cita está cubierto por Medi-Cal pero no a través del plan de salud, su plan de salud brindará ayuda para que programe su transporte.

¿Qué no aplica?

El NMT no aplica en los siguientes casos:

- Si una ambulancia, furgoneta, camioneta para silla de ruedas u otra forma de NEMT son médicamente necesarias para llegar a un servicio cubierto.
- Si necesita asistencia del conductor de ida y vuelta a su residencia, vehículo o lugar de tratamiento, por una afección física o médica. (Consulte la sección de transporte médico no de emergencia de este manual).
- El servicio no está cubierto por Medi-Cal o Molina Healthcare.

Costo para el miembro

No hay costo alguno si el transporte es coordinado por Molina Healthcare.

Servicios y apoyo a largo plazo (Long-term services and supports, LTSS)

Molina Healthcare cubre los siguientes beneficios de LTSS para miembros que califiquen:

- Servicios de centro de enfermería especializada aprobados por Molina Healthcare
- Servicios en el hogar y basados en la comunidad aprobados por Molina Healthcare

Servicios dentales: (Solo Sacramento)

Molina Healthcare no brinda servicios dentales. Su PCP hará un examen dental y lo referirá a un dentista para la atención dental. Si tiene preguntas sobre atención dental, comuníquese con su plan de salud dental o con Health Care Options al 800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077).



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY 711). Molina Healthcare está disponible de lunes a viernes de 7.00 a. m. a 7.00 p. m. Esta llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al 711. Ingrese en www.Molinahealthcare.com.

Beneficios de la Iniciativa de atención coordinada (Coordinated Care Initiative, CCI) (Para los condados de Riverside, San Bernardino y San Diego únicamente)

Esta es una lista de los beneficios mínimos de la Iniciativa de atención coordinada (Coordinated Care Initiative, CCI). Si desea detalles sobre los beneficios de CCI, lea la sección de Iniciativa de atención coordinada (CCI) de este manual.

El plan cubre:

- Una red de proveedores que trabajan juntos para usted
- Un coordinador de atención personal que se asegurará de que usted reciba la atención y el apoyo necesarios
- Una revisión personalizada de sus necesidades de salud y plan de atención
- Una tarjeta de seguro de salud
- Una Línea de consejos de enfermería para llamar las 24 horas del día, los 7 días de la semana

Lo que no cubre su plan de salud

Otros servicios que puede recibir a través de Cargo por servicio (Fee-For-Service, FFS) de Medi-Cal

A veces Molina Healthcare no cubre los servicios pero usted puede igualmente recibirlos a través del Cargo por servicio (Fee-For-Service, FFS) Medi-Cal. Esta sección enumera estos servicios. Para obtener más información, llame al 1-888-665-4621 (TTY 711).

Servicios de salud mental especializada

Los planes de salud mental del condado brindan servicios de salud mental especializada (specialty mental health services, SMHS) a beneficiarios de Medi-Cal que cumplan con las normas de necesidad médica. SMHS pueden incluir los siguientes servicios para pacientes residenciales, internados y ambulatorios:

- Servicios para pacientes ambulatorios:
 - Servicios de salud mental (evaluaciones, desarrollo de plan, terapia, rehabilitación y adicionales)



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY 711). Molina Healthcare está disponible de lunes a viernes de 7.00 a. m. a 7.00 p. m. Esta llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al 711. Ingrese en www.Molinahealthcare.com.

- Servicios de apoyo de medicamentos
- Servicios de tratamiento diario intensivo
- Servicios de rehabilitación diurna
- Servicios de intervención en crisis
- Servicios de estabilización ante crisis
- Servicios de administración de casos específicos.
- Servicios conductuales terapéuticos
- Coordinación de terapia intensiva (Intensive Care Coordination, ICC)
- Servicios intensivos basados en el hogar (Intensive home-based services, IHBS)
- Atención de crianza temporal terapéutica (therapeutic foster care, TFC)
- Servicios Residenciales:
 - Servicios de tratamiento residencial para adultos
 - Servicios de tratamiento residencial de crisis
- Servicios para pacientes internados:
 - Servicios hospitalarios para pacientes psiquiátricos agudos internados
 - Servicios profesionales hospitalarios para pacientes psiquiátricos internados
 - Servicios en centros psiquiátricos de salud

Para obtener más información sobre los servicios de salud mental especializada que brinda el plan de salud mental del condado, puede llamar a la oficina del condado. Para buscar todos los números de teléfono gratuitos de todos los condados en línea visite <https://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContaktList.aspx>.

Tratamiento para el trastorno de abuso de sustancias

El Sistema de entrega organizada de medicamentos de Medi-Cal (Drug Medi-Cal Organized Delivery System, DMC-ODS) del condado brinda servicios por consumo de sustancias a beneficiarios de Medi-Cal que cumplen con las normas de necesidad médica. Para encontrar los números gratuitos de todos los condados, visite https://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD_County_Access_Lines.aspx.

Los servicios de DMC-ODS pueden incluir los siguientes servicios para pacientes internados, residenciales y ambulatorios:

- Ambulatorios intensivos
- Ambulatorios
- Control de abstinencia
- Servicios perinatales
- Centro de recuperación/cuidado postratamiento



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY 711). Molina Healthcare está disponible de lunes a viernes de 7.00 a. m. a 7.00 p. m. Esta llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al 711. Ingrese en www.Molinahealthcare.com.

- Servicios de tratamiento con asistencia de medicamentos (Medication Assisted Treatment Services, MAT)
- Programas puente
- Residenciales

Comuníquese con el Plan de salud mental del condado para obtener más información sobre los programas y servicios por consumo de sustancias.

Servicios dentales (Para los condados de Imperial, Riverside, San Bernardino y San Diego únicamente)

Medi-Cal cubre algunos servicios dentales, incluidos los siguientes:

- Higiene dental preventiva y diagnóstica (como exámenes, radiografías y limpiezas dentales)
- Servicios de emergencia para control del dolor
- Extracciones dentales
- Empastes
- Tratamientos de conductos (anterior/posterior)
- Coronas (prefabricadas/de laboratorio)
- Eliminación de sarro y alisado radicular
- Mantenimiento periodontal
- Dentaduras postizas parciales y completas
- Ortodoncia para niños que califiquen

Si tiene preguntas o desea obtener más información sobre los servicios dentales, llame a Denti-Cal al 1-800-322-6384 (TTY 1-800-735-2922). También puede visitar el sitio web de Denti-Cal en denti-cal.ca.gov.

Atención institucional a largo plazo

Molina Healthcare cubre atención a largo plazo durante el mes en que ingresa a un centro y el mes posterior. Molina Healthcare **no** cubre la atención a largo plazo si permanece más tiempo. (Aplicable solo a los condados de Imperial y Sacramento)

Medi-Cal regular cubre su estadía si permanece más de un mes después de su ingreso al centro. Para obtener más información, llame al 1-888-665-4621 (TTY 711).



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY 711). Molina Healthcare está disponible de lunes a viernes de 7.00 a. m. a 7.00 p. m. Esta llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al 711. Ingrese en www.Molinahealthcare.com.

Servicios que no puede recibir a través de Molina Healthcare o Medi-Cal

Hay algunos servicios que ni Molina Healthcare ni Medi-Cal cubrirán, incluidos los siguientes:

- Servicios infantiles de California (California Children's Services, CCS)
- Medicamentos, dispositivos o procedimientos experimentales o de investigación (a menos que se los apruebe)
- Medicamentos para tratamiento de disfunción sexual o eréctil
- Medicamentos no aprobados o considerados menos eficaces por la Administración Federal de Medicamentos (FDA)
- Productos de uso doméstico (crema para manos, cremas humectantes, jabones, etc.)
- Medicamentos de venta libre (over-the-counter, OTC) (a menos que se los apruebe)
- Enfermeras de guardia privada (excepto si es Medicamento necesario)
- Circuncisiones optativas
- Exámenes físicos deportivos solicitados por la escuela o para deportes recreativos
- Completar formularios de discapacidad; del Programa de Nutrición Suplementario para Mujeres, Bebés y Niños (Women, Infants and Children, WIC) y del Departamento de Vehículos de Motor (Department of Motor Vehicles, DMV)

Lea cada una de las secciones a continuación para obtener más información. O llame al 1-888-665-4621 (TTY 711).

Servicios infantiles de California (California Children's Services, CCS)

CCS es un programa estatal que trata a niños menores de 21 años de edad con ciertas afecciones de salud, enfermedades o problemas crónicos de salud que cumplen con las normas del programa CCS. Si Molina Healthcare o su PCP creen que su hijo tiene una afección de CCS, se lo referirá al programa CCS del condado para ver si su hijo es elegible para CCS.

El personal del programa de CCS decidirá si su hijo califica para los servicios de CCS. Si su hijo califica para recibir este tipo de atención, los proveedores de CCS le brindarán tratamiento por la afección. Molina Healthcare continuará cubriendo los tipos de servicio que no tengan relación con la afección de CCS como exámenes físicos, vacunas y chequeos de bienestar del niño.



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY 711). Molina Healthcare está disponible de lunes a viernes de 7.00 a. m. a 7.00 p. m. Esta llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al 711. Ingrese en www.Molinahealthcare.com.

Molina Healthcare no cubre servicios suministrados por el programa CCS. Para que CCS cubra estos servicios, CCS debe aprobar al proveedor, los servicios y los equipos.

CCS no cubre todas las afecciones médicas. CCS cubre la mayoría de las afecciones médicas que producen una discapacidad física o que hay que tratar con medicamentos, cirugía o rehabilitación. CCS brinda cobertura a niños con afecciones médicas como las siguientes:

- SIDA
- Cáncer
- Cataratas
- Parálisis cerebral
- Paladar hendido/labio leporino
- Enfermedad cardíaca congénita
- Diabetes
- Pérdida de audición
- Hemofilia
- Enfermedad intestinal
- Enfermedad hepática
- Distrofia muscular
- Artritis reumatoidea
- Convulsiones en ciertas circunstancias
- Problemas renales crónicos graves
- Quemaduras graves
- Lesiones graves en la cabeza, cerebro o médula espinal
- Dientes gravemente torcidos
- Anemia falciforme
- Espina bífida
- Problemas de tiroides
- Tumores

El Estado paga los servicios de CCS. Si su hijo no es elegible para los servicios del programa de CCS, seguirá recibiendo atención médicamente necesaria de Molina Healthcare.

Para obtener más información sobre CCS, llame al 1-888-665-4621 (TTY 711).



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY 711). Molina Healthcare está disponible de lunes a viernes de 7.00 a. m. a 7.00 p. m. Esta llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al 711. Ingrese en www.Molinahealthcare.com.

Otros programas y servicios para personas con Medi-Cal

Hay otros programas y servicios para personas con Medi-Cal, incluidos los siguientes:

- Iniciativa de atención coordinada (Coordinated Care Initiative, CCI) (Para los condados de Riverside, San Bernardino y San Diego únicamente)
- Donación de órganos y tejidos
- Programa de prevención de diabetes (Diabetes Prevention Program, DPP)
- Programas de Promoción de la Salud (Health Homes Program, HHP)

Lea cada una de las secciones a continuación para obtener más información sobre otros programas y servicios para personas con Medi-Cal.

Iniciativa de atención coordinada (Coordinated Care Initiative, CCI)

La Iniciativa de atención coordinada (CCI) de California trabaja para mejorar la coordinación de la atención para personas con elegibilidad doble (personas que califican para Medi-Cal y Medicare). CCI tiene dos partes principales:

Cal MediConnect

El programa Cal MediConnect tiene como objeto mejorar la coordinación de la atención para personas con elegibilidad doble. Les permite inscribirse en un solo plan para administrar todos sus beneficios en lugar de tener planes Medi-Cal y Medicare por separado. También busca una atención de alta calidad que ayude a las personas a mantenerse saludables y en sus hogares durante el mayor tiempo posible.

Servicios y apoyo a largo plazo administrados (Managed long-term services and supports, MLTSS)

Todos los beneficiarios de Medi-Cal, incluidos los que tienen elegibilidad doble, deben inscribirse en un plan de salud de atención administrada de Medi-Cal para recibir sus beneficios de Medi-Cal, incluidos los beneficios integrales de Medicare y LTSS.

Para obtener más información sobre CCI, llame al 1-888-665-4621 (TTY 711).



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY 711). Molina Healthcare está disponible de lunes a viernes de 7.00 a. m. a 7.00 p. m. Esta llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al 711. Ingrese en www.Molinahealthcare.com.

Donación de órganos y tejidos

Todos pueden ayudar a salvar vidas si aceptan ser donantes de órganos o tejidos. Si usted tiene entre 15 y 18 años de edad, puede ser donante con consentimiento escrito de su padre o tutor. Puede cambiar de opinión sobre la donación de órganos en cualquier momento. Si desea más información sobre la donación de órganos o tejido, hable con su PCP. También puede visitar el sitio web del Departamento de Salud y Servicios Humanos de Estados Unidos en organdonor.gov.

Programas de Promoción de la Salud

Molina Healthcare cubre los Programas de Promoción de la Salud (Health Homes Program, HHP) para miembros con ciertas afecciones crónicas de salud. Estos servicios ayudan a coordinar servicios de salud física, salud conductual y servicios y apoyos a largo plazo (LTSS) basados en la comunidad para miembros con afecciones crónicas.

Usted puede ser contactado si califica para el programa. También puede llamar a Molina Healthcare, o hablar con su médico o personal clínico, para saber si puede recibir servicios de HHP.

Puede calificar para HHP en los siguientes casos:

- Si tiene ciertas afecciones de salud crónicas. Puede llamar a Molina Healthcare para saber las afecciones que califican, y si cumple con alguna de las siguientes condiciones:
 - Si tiene tres o más afecciones crónicas elegibles de HHP
 - Si estuvo internado en el hospital el año anterior
 - Si visitó la sala de emergencias tres o más veces en el último año; o
 - Si no tiene ningún lugar para vivir.

No califica para recibir servicios de HHP en los siguientes casos:

- Si recibe servicios de cuidado paliativo; o
- Si reside en un centro de enfermería especializada desde hace más tiempo que el mes de admisión y el mes siguiente.

Servicios de HHP cubiertos

HHP le brindará un coordinador de atención y un equipo de atención que trabajarán con usted y sus proveedores de atención médica, como médicos, especialistas, farmacéuticos, administradores de casos y otros, para coordinar su atención. Molina Healthcare proporciona servicios de HHP, que incluyen los siguientes:



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY 711). Molina Healthcare está disponible de lunes a viernes de 7.00 a. m. a 7.00 p. m. Esta llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al 711. Ingrese en www.Molinahealthcare.com.

- Administración integral de la atención
- Coordinación de la atención
- Promoción de la salud
- Atención integral de transición
- Servicios de apoyo individual y familiar
- Referido a apoyo social y comunitario

Costo para el miembro

Los servicios de HHP no tienen costo para el miembro.

Coordinación de la atención

Molina Healthcare ofrece servicios para ayudarlo a coordinar sus necesidades de atención médica sin costo alguno para usted. Si tiene preguntas o inquietudes sobre su salud o la de su hijo, llame al 1-888-665-4621 (TTY 711).

Evaluación de tecnologías nuevas y existentes

Molina Healthcare busca 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 Healthcare analiza al menos una vez al año los tipos de servicios enumerados a continuación:

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



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY 711). Molina Healthcare está disponible de lunes a viernes de 7.00 a. m. a 7.00 p. m. Esta llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al 711. Ingrese en www.Molinahealthcare.com.

5. Derechos y responsabilidades

Como miembro de Molina Healthcare, usted tiene ciertos derechos y responsabilidades. Este capítulo explica estos derechos y responsabilidades. Este capítulo también incluye avisos legales a los que tiene derecho como miembro de Molina Healthcare.

Sus derechos

Los miembros de Molina Healthcare tienen los siguientes derechos:

- Recibir un trato respetuoso, con la debida consideración de su derecho a la privacidad y la necesidad de mantener la confidencialidad de su información médica.
- Recibir información sobre el plan y sus servicios, incluidos Servicios cubiertos, profesionales y proveedores, y derechos y responsabilidades del miembro.
- Poder elegir un proveedor de atención primaria dentro de la red de Molina Healthcare.
- Participar en la toma de decisiones sobre su propia atención, incluido el derecho a rechazar tratamiento.
- Informar de quejas o presentar apelaciones, verbales o escritas, sobre la organización o la atención recibida.
- Recibir coordinación de la atención.
- Solicitar una apelación de las decisiones de rechazar, demorar o limitar servicios o beneficios.
- Recibir servicios de interpretación oral para su idioma.
- Recibir ayuda legal gratuita en su oficina de ayuda legal local u otros grupos.
- Formular directivas anticipadas.
- Solicitar una Audiencia estatal, incluida la información sobre las circunstancias en las cuales es posible una audiencia acelerada.
- Desafiliarse a solicitud. Los miembros que pueden solicitar la desafiliación acelerada incluyen, entre otros, los miembros que reciben servicios en virtud



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY 711). Molina Healthcare está disponible de lunes a viernes de 7.00 a. m. a 7.00 p. m. Esta llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al 711. Ingrese en www.Molinahealthcare.com.

- de Programas de Asistencia de Adopción o Crianza Temporal y los que tienen necesidades médicas especiales.
- Acceder a Servicios con consentimiento del menor.
 - Recibir material informativo para miembros por escrito en formatos alternativos (como braille, letra grande y formato de audio) a pedido y de manera oportuna y adecuada en formato solicitado y de conformidad con el Código de Bienestar e Instituciones, Sección 14182 (b)(12).
 - Hacer recomendaciones acerca de la política sobre derechos y responsabilidades del miembro de la organización.
 - Estar libre de todo tipo de restricción o reclusión usada como medio de coacción, disciplina, conveniencia, o represalia.
 - Recibir información sobre las opciones y alternativas de tratamiento disponibles y adecuadas, presentada de manera adecuada para su condición y capacidad de comprensión.
 - Tener acceso a su historia clínica y recibir una copia, y solicitar su modificación o corrección según lo especificado en el Título 45 del Código de Regulaciones Federales §164.524 y 164.526.
 - Libertad para ejercer estos derechos sin afectar de manera adversa el trato que recibe de Molina Healthcare, sus proveedores o el Estado.
 - Tener acceso a servicios de planificación familiar, Centros de maternidad independientes, Centros de salud con calificación federal, Centros de servicios de salud para indígenas, servicios de parteras, Centros de salud rurales, servicios para enfermedades de transmisión sexual y Servicios de emergencia fuera de la red de Molina Healthcare conforme a las leyes federales.

Sus responsabilidades

Los miembros de Molina Healthcare tienen las siguientes responsabilidades:

- Brindar información (hasta donde sea posible) a la organización y sus médicos y proveedores para que le brinden el cuidado adecuado.
- Seguir los planes e instrucciones del cuidado que haya acordado con sus médicos.
- Entender sus problemas de salud y participar en el desarrollo de metas de tratamiento mutuamente acordados hasta el grado posible.



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY 711). Molina Healthcare está disponible de lunes a viernes de 7.00 a. m. a 7.00 p. m. Esta llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al 711. Ingrese en www.Molinahealthcare.com.

Notificación de las prácticas de privacidad

SE ENCUENTRA DISPONIBLE UNA DECLARACIÓN QUE DESCRIBE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE MOLINA HEALTHCARE PARA PRESERVAR LA CONFIDENCIALIDAD DE SU INFORMACIÓN MÉDICA PROTEGIDA, Y SE LE ENTREGARÁ A SOLICITUD

SU PRIVACIDAD

Su privacidad es importante para nosotros. Respetamos y protegemos su privacidad. Molina usa y comparte su información para brindarle a usted beneficios de salud. Deseamos mantenerlo informado sobre cómo se usa y se comparte su información.

Su información médica protegida (Protected Health Information, PHI)

PHI significa *información médica protegida*. La PHI incluye su nombre, número de miembro, raza, etnia, necesidades de lenguaje u otras cosas que lo identifican. Molina Healthcare quiere que sepa cómo usamos o compartimos su PHI.

¿Por qué Molina usa o comparte la PHI de nuestros Miembros?

- Para proveerle tratamiento
- Para pagar la atención médica que recibe
- Para revisar 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 para otros fines, conforme lo requerido o permitido por la ley.

¿Cuándo necesita Molina su autorización (aprobación) por escrito para usar o compartir su PHI?

Molina necesita su aprobación por escrito para usar o compartir su PHI para cualquier propósito que no se haya especificado anteriormente.

¿Cuáles son sus derechos de privacidad?

- Revisar su PHI
- Obtener una copia de su PHI
- Enmendar su PHI
- Poder pedirnos que no usemos ni compartamos su PHI de ciertas maneras
- Obtener una lista de personas o lugares con quienes hemos compartido su PHI



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY 711). Molina Healthcare está disponible de lunes a viernes de 7.00 a. m. a 7.00 p. m. Esta llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al 711. Ingrese en www.Molinahealthcare.com.

¿Cómo protege Molina su PHI?

Molina utiliza varios métodos para proteger la PHI a través de nuestro plan de salud. Esto incluye PHI en forma escrita, oral o en computadoras. A continuación mostramos algunas maneras que tiene Molina de proteger su PHI, incluidos datos de raza, etnia e idiomas:

- Molina cuenta con políticas y reglas para proteger la PHI.
- Molina limita quién puede ver la PHI. Solamente el personal de Molina que necesite conocer la PHI puede utilizarla.
- Se capacita al personal de Molina para proteger y asegurar la PHI.
- El personal de Molina debe acordar por escrito el cumplimiento de las reglas y de las políticas que protegen y resguardan la PHI
- Molina asegura 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 Healthcare?

- Mantener su PHI en privado.
- Proporcionarle información por escrito, tal como la presente notificación sobre nuestras obligaciones y normas de privacidad en relación con su PHI.
- Seguir los términos de nuestra Notificación de las normas de privacidad.

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

- Llame o escriba a Molina y presente su reclamación.
- Presente su reclamación al Departamento de Salud y Servicios Humanos.

No tomaremos ningún tipo de acción en su contra. Esto no afectará su atención médica en ninguna medida.

Lo mencionado anteriormente es solo un resumen. Nuestra Notificación de las prácticas de privacidad tiene más información sobre cómo usamos y compartimos la PHI de nuestros Miembros. Nuestra Notificación de las Prácticas de Privacidad está en la siguiente sección de este Manual para los Miembros. Está en nuestra página web en www.molinahealthcare.com. También puede obtener una copia de nuestra Notificación de las prácticas de privacidad si llama a nuestro Departamento de Servicios para Miembros al 1 (888) 665-4621.



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY 711). Molina Healthcare está disponible de lunes a viernes de 7.00 a. m. a 7.00 p. m. Esta llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al 711. Ingrese en www.Molinahealthcare.com.

NOTIFICACIÓN DE LAS PRÁCTICAS DE PRIVACIDAD MOLINA HEALTHCARE OF CALIFORNIA

ESTA NOTIFICACIÓN DESCRIBE CÓMO SE PUEDE USAR Y DIVULGAR INFORMACIÓN MÉDICA SOBRE USTED Y CÓMO PUEDE TENER ACCESO A ESTA INFORMACIÓN. LÉALA ATENTAMENTE.

Molina Healthcare of California (“**Molina Healthcare**”, “**Molina**”, “**nosotros**” o “**nuestro**”) le brinda beneficios de atención médica a través del programa Medi-Cal. Molina usa y comparte información médica protegida sobre usted para brindarle sus beneficios de salud. Usamos y compartimos su información para realizar tratamientos, pagos y funciones de atención médica. Además, usamos y compartimos su información por otras razones, según lo que permite y exige la ley. Tenemos el deber de mantener su información médica en privado y seguir los términos de esta notificación. La fecha de entrada en vigencia de esta Notificación es el 1 de enero de 2020.

PHI es la sigla en inglés que significa información médica protegida (protected health information, PHI). PHI es información médica que incluye su nombre, número de miembro u otros identificadores y es usada o compartida por Molina.

¿Por qué Molina utiliza o comparte su PHI?

Usamos o compartimos su PHI para brindarle beneficios de atención médica. Su PHI se usa o comparte para tratamientos, pagos y funciones de atención médica.

Para tratamientos

Molina puede usar o compartir su PHI para darle o facilitar su atención médica. Este tratamiento también incluye referidos entre sus médicos u otros proveedores de atención médica. Por ejemplo, podemos compartir información sobre su afección con un especialista. Esto ayuda a que el especialista converse acerca del tratamiento con su médico.

Para pagos

Molina puede utilizar o compartir su PHI para tomar decisiones con respecto a pagos. Esto puede incluir quejas, autorizaciones para tratamientos y decisiones sobre necesidades médicas. Es posible que en la factura aparezca su nombre, afección, tratamiento y suministros utilizados. Por ejemplo, podemos informarle a un médico que usted cuenta con nuestros beneficios. Asimismo, le informaríamos al médico la cantidad del cobro que nosotros pagaríamos.



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY 711). Molina Healthcare está disponible de lunes a viernes de 7.00 a. m. a 7.00 p. m. Esta llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al 711. Ingrese en www.Molinahealthcare.com.

Para funciones de atención médica

Molina puede usar o compartir PHI sobre usted para implementar nuestro plan de salud. Por ejemplo, podemos usar la información de su reclamación para informarle a usted acerca de un programa de salud que pudiera ayudarle. También podemos usar o compartir su PHI para resolver inquietudes de los miembros. Su PHI también se puede utilizar para asegurar que se paguen las reclamaciones correctamente.

Las operaciones de atención médica implican muchas necesidades comerciales diarias. Esto incluye, pero no se limita a lo siguiente:

- Mejorar la calidad;
- Realizar acciones en programas de salud para ayudar a miembros con ciertas afecciones (como asma);
- Realizar o facilitar revisiones médicas;
- Servicios legales, incluido el fraude o la detección de abuso y programas de enjuiciamiento;
- Acciones que nos permiten cumplir con la ley;
- Satisfacer las necesidades de los Miembros, entre las que se incluyen la solución de reclamaciones y quejas.

Compartiremos su PHI con otras compañías (“**socios comerciales**”) que realicen diferentes tipos de actividades para nuestro plan de salud. Es posible que también usemos su PHI para recordarle sus citas. Podemos usar su PHI para darle información sobre otro tratamiento u otros servicios y beneficios relacionados con su salud.

¿Cuándo puede Molina usar o compartir su PHI sin obtener una autorización (aprobación) por escrito de su parte?

Las leyes permiten o exigen a Molina usar o compartir su PHI para muchos otros fines, por ejemplo:

Requisitos legales

Utilizaremos o compartiremos su información, según lo exija la ley. Compartiremos su PHI cuando así lo requiera la Secretaría del Departamento de Salud y Servicios Humanos (Department of Health and Human Services, HHS). Esto puede incluir un proceso judicial, otra revisión legal, o cuando se requiera para el cumplimiento de la ley.

Salud Pública

Su PHI se puede usar o compartir para actividades de salud pública. Esto puede incluir ayudar a las agencias de salud pública a prevenir o controlar enfermedades.



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY 711). Molina Healthcare está disponible de lunes a viernes de 7.00 a. m. a 7.00 p. m. Esta llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al 711. Ingrese en www.Molinahealthcare.com.

Supervisión de la atención médica

Su PHI puede ser utilizada o compartida con agencias gubernamentales. Pueden necesitar su PHI para verificar el modo en que nuestro plan de salud brinda servicios.

Procedimientos legales o administrativos

Su PHI puede compartirse con un tribunal, investigador o abogado si se trata sobre el funcionamiento de Medi-Cal. Esto puede implicar fraude o acciones para recuperar dinero de otras personas, cuando el programa Medi-Cal le haya brindado a usted beneficios de atención médica.

¿Cuándo necesita Molina su autorización (aprobación) por escrito para usar o compartir su PHI?

Molina necesita su aprobación por escrito para usar o compartir su PHI para cualquier propósito que no se haya especificado en esta notificación. Molina necesita su autorización antes de que divulguemos su PHI para lo siguiente: (1) la mayoría de usos y divulgaciones de notas de psicoterapia; (2) usos y divulgaciones para propósitos de marketing; y (3) usos y divulgaciones que involucren la venta de PHI. Usted puede cancelar una autorización por escrito que usted nos haya dado. Su cancelación no aplicará a las acciones que ya hayamos tomado como resultado de la autorización que nos dio.

¿Cuáles son sus derechos de información médica?

Usted tiene derecho a lo siguiente:

- **Solicitar restricciones para el uso o la divulgación de la PHI (difusión de su PHI)**
Puede pedirnos que no compartamos su PHI para realizar tratamientos, pagos o funciones de atención médica. Asimismo, puede pedir que no compartamos su PHI con familiares, amigos u otras personas designadas por usted que participen de su atención médica. No obstante, no estamos obligados a aceptar su solicitud. Deberá presentar su solicitud por escrito. Usted puede utilizar el formulario de Molina para presentar su solicitud.
- **Solicitar comunicaciones confidenciales de PHI**
Usted puede pedirle a Molina que le entregue su PHI de una determinada forma y en un determinado lugar para mantener confidencial su PHI. Cumpliremos las solicitudes razonables, si usted nos informa claramente cómo el hecho de compartir todo o parte de la PHI puede ponerlo en riesgo a usted o que la comunicación divulga PHI relacionada con la recepción de servicios sensibles. Deberá presentar su solicitud por escrito. Usted puede utilizar el formulario de Molina para presentar su solicitud.



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY 711). Molina Healthcare está disponible de lunes a viernes de 7.00 a. m. a 7.00 p. m. Esta llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al 711. Ingrese en www.Molinahealthcare.com.

- **Revisar y copiar su PHI**

Usted tiene derecho a revisar y obtener una copia de su PHI que esté en nuestro poder. Esta puede incluir registros utilizados para realizar cobertura, quejas y otras decisiones como miembro de Molina. Deberá presentar su solicitud por escrito. Usted puede utilizar el formulario de Molina para presentar su solicitud. Podemos cobrarle un precio razonable para copiar y enviarle estos registros por correo. En ciertos casos, podemos denegar su solicitud. *Nota importante: No tenemos copias completas de su historia clínica. Si usted desea revisar, obtener una copia o modificar su historia clínica, comuníquese con su médico o clínica.*

- **Enmendar su PHI**

Usted puede solicitar enmiendas (modificaciones) a su PHI. Esto incluye solamente aquellos registros que nosotros conservamos sobre usted como miembro. Deberá presentar su solicitud por escrito. Usted puede utilizar el formulario de Molina para presentar su solicitud. Puede presentar una carta de desacuerdo si rechazamos su solicitud.

- **Recibir un informe sobre la divulgación de su PHI (Compartir su PHI)**

Puede solicitar que le brindemos una lista de determinadas partes con las que hayamos compartido su PHI durante los seis años anteriores a la fecha de su solicitud. La lista no incluirá la PHI compartida de la siguiente manera:

- Para tratamientos, pagos o funciones de atención médica;
- A personas sobre su propia PHI;
- La información compartida con su autorización;
- Incidentes de uso o divulgación que son de lo contrario permitidos o requeridos bajo las leyes aplicables;
- PHI divulgada en interés de la seguridad nacional o para el propósito de inteligencia; o
- Como parte de un conjunto de datos limitados, conforme a las leyes aplicables.

Le cobraremos una tarifa razonable por cada lista si usted la solicita más de una vez en un periodo de 12 meses. Deberá presentar su solicitud por escrito. Usted puede utilizar el formulario de Molina para presentar su solicitud.



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY 711). Molina Healthcare está disponible de lunes a viernes de 7.00 a. m. a 7.00 p. m. Esta llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al 711. Ingrese en www.Molinahealthcare.com.

Usted puede realizar cualquiera de las solicitudes antes mencionadas u obtener una copia impresa de esta notificación. Llame a nuestro Departamento de Servicios para Miembros al 1 (888) 665-4621.

¿Cómo presento una reclamación?

Si considera que no hemos protegido su privacidad y desea presentar una reclamación, puede presentarnos reclamaciones (o quejas) por teléfono o por escrito a:

Molina Healthcare of California
Attention: Manager of Member Services
200 Oceangate, Suite 100
Long Beach, CA 90802
Teléfono: 1 (888) 665-4621

O BIEN puede llamar, escribir o comunicarse con las siguientes agencias:

Privacy Officer
c/o Office of Legal Services
Privacy Officer and Senior Staff Counsel
California Department of Health Care Services
1501 Capitol Avenue
P.O. Box 997413, MS 0010
Sacramento, CA 95899-7413 (916) 440-7700
Correo electrónico: privacyofficer@dhcs.ca.gov

O

U.S. Department of Health & Human Services
Office for Civil Rights – Centralized Case Management Operations
200 Independence Ave., S.W.
Suite 515F, HHH Building
(800) 368-1019; (800) 537-7697 (TDD); (202) 619-3818 (FAX)

¿Cuáles son las obligaciones de Molina?

Molina debe hacer lo siguiente:

- Mantener su PHI en privado;



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY 711). Molina Healthcare está disponible de lunes a viernes de 7.00 a. m. a 7.00 p. m. Esta llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al 711. Ingrese en www.Molinahealthcare.com.

- Proporcionarle información por escrito, tal como la presente notificación sobre nuestras obligaciones y normas de privacidad en relación con su PHI;
- Proporcionarle un aviso en caso de violación de su información médica protegida (PHI) no protegida;
- Abstenerse de usar o divulgar su información genética para los efectos de la contratación de seguros;
- Cumplir con los términos de esta notificación.

Esta notificación está sujeta a modificaciones

Molina se reserva el derecho a cambiar en cualquier momento sus normas de información y las condiciones de esta notificación. Si lo hacemos, las nuevas condiciones y normas se aplicarán a toda la PHI que esté en nuestro poder. Si realizamos cualquier modificación importante, Molina publicará el aviso revisado en nuestra página web y enviará el aviso revisado, o bien enviará información acerca del cambio importante y de cómo obtener la Notificación revisada en la siguiente correspondencia anual dirigida a nuestros miembros cubiertos en ese momento por Molina.

Información de contacto

Si tiene alguna pregunta, póngase en contacto con la siguiente oficina:

Molina Healthcare of California
Attention: Manager of Member Services
200 Oceangate, Suite 100
Long Beach, CA 90802
Teléfono: 1 (888) 665-4622

Aviso sobre las leyes

Hay muchas leyes que se aplican a este Manual del Miembro. Estas leyes pueden afectar sus derechos y responsabilidades, incluso si las leyes no se incluyen ni se explican en este manual. Las leyes principales que se aplican a este manual son leyes federales y estatales sobre el programa Medi-Cal. Es posible que también se apliquen otras leyes federales y estatales.



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY 711). Molina Healthcare está disponible de lunes a viernes de 7.00 a. m. a 7.00 p. m. Esta llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al 711. Ingrese en www.Molinahealthcare.com.

Aviso sobre Medi-Cal como pagador de último recurso

A veces, alguna otra persona tiene que pagar primero por los servicios que Molina Healthcare le proporciona a usted. Por ejemplo, si usted tiene un accidente de automóvil o se lesiona en el trabajo, el seguro o la Indemnización al Trabajador tiene que pagar primero.

El DHCS tiene el derecho y la responsabilidad de cobrar los servicios cubiertos por Medi-Cal por los cuales Medi-Cal no es el pagador primario. Si se lesionó, y otra persona es responsable de su lesión, usted o su representante legal deben notificar al DHCS dentro de los 30 días del inicio de las acciones legales o reclamación. Envíe su notificación en línea:

- Programa de lesiones personales a <http://dhcs.ca.gov/PI>
- Programa de recuperación por compensación para trabajadores en <http://dhcs.ca.gov/WC>

Para obtener más información, llame al 1-916-445-9891.

El programa Medi-Cal cumple con las regulaciones y leyes federales y estatales relacionadas con la responsabilidad legal de terceros hacia los servicios de atención médica a beneficiarios. Molina Healthcare tomará todas las medidas razonables para asegurar que el programa Medi-Cal sea el pagador de último recurso.

Debe solicitar y mantener otra cobertura de salud (other health coverage, OHC) que tenga disponible sin costo alguno o pagada por el estado. Si no solicita o mantiene OHC sin costo alguno o pagada por el estado, sus beneficios de Medi-Cal o la elegibilidad para Medi-Cal se denegarán o interrumpirán. Si no informa cambios en su OHC de inmediato y debido a esto recibe beneficios de Medi-Cal para los cuales no es elegible, es posible que deba devolver el dinero a DHCS.

Notificación sobre recuperación del patrimonio sucesorio

El programa Medi-Cal debe buscar la devolución proveniente del patrimonio sucesorio de ciertos miembros de Medi-Cal fallecidos, de pagos realizados, incluidas primas de atención administrada, servicios de centros de enfermería, servicios en el hogar y basados en la comunidad y servicios de medicamentos recetados y hospitalarios



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY 711). Molina Healthcare está disponible de lunes a viernes de 7.00 a. m. a 7.00 p. m. Esta llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al 711. Ingrese en www.Molinahealthcare.com.

relacionados suministrados al miembro de Medi-Cal fallecido desde el cumpleaños 55 del miembro inclusive. Si el miembro fallecido no deja patrimonio sucesorio o no tiene posesiones a su fallecimiento, no se adeudará nada.

Para obtener más información sobre recuperación del patrimonio sucesorio, llame al 1-916-650-0490. O bien puede solicitar asesoramiento legal.

Notificación de acción

Molina Healthcare le enviará una carta de Notificación de acción (Notice of Action, NOA) en cualquier momento en que Molina Healthcare rechace, demore, finalice o modifique una solicitud de servicios de atención médica. Si no está de acuerdo con la decisión del plan, siempre puede presentar una apelación ante Molina Healthcare.



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY 711). Molina Healthcare está disponible de lunes a viernes de 7.00 a. m. a 7.00 p. m. Esta llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al 711. Ingrese en www.Molinahealthcare.com.

6. Informe y resolución de problemas

Puede tener dos tipos de problemas con Molina Healthcare:

- Una **reclamación** (o **queja**) es cuando tiene un problema con Molina Healthcare o un proveedor, o con la atención médica o tratamiento que recibió de un proveedor.
- Una **apelación** es cuando no está de acuerdo con la decisión de Molina Healthcare de negarle la cobertura o modificar sus servicios.

Puede usar el proceso de quejas y apelaciones de Molina Healthcare para informarnos su problema. Esto no elimina ninguno de sus derechos y recursos legales. No lo discriminaremos ni tomaremos represalias en su contra por presentarnos una queja. Si nos informa su problema nos ayudará a mejorar la atención para todos los miembros.

Siempre debe comunicarse primero con Molina Healthcare para informarnos su problema. Llámenos de 7.00 a. m. a 7.00 p. m. de lunes a viernes al 1-888-665-4621 (TTY 711) para informarnos su problema. Esto no eliminará ninguno de sus derechos legales. Tampoco lo discriminaremos ni tomaremos represalias en su contra por presentarnos una queja. Si nos informa su problema nos ayudará a mejorar la atención para todos los miembros.

Si su queja o apelación sigue sin resolverse, o no está conforme con el resultado, puede llamar al Departamento de Atención Médica Administrada de California (California Department of Managed Health Care, DMHC) al 1-888-HMO-2219 (TTY 1-877-688-9891).

El Ombudsman de atención administrada de Medi-Cal del Departamento de Servicios de Atención Médica de California (DHCS) también puede ayudarlo. Pueden ayudarlo si tiene problemas para inscribirse, cambiar o abandonar un plan de salud. También pueden brindarle ayuda si se mudó y tiene problemas para transferir Medi-Cal a su nuevo condado. Puede llamar al Ombudsman de lunes a viernes, de 8.00 a. m. a 5.00 p. m. al 1-888-452-8609.



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY 711). Molina Healthcare está disponible de lunes a viernes de 7.00 a. m. a 7.00 p. m. Esta llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al 711. Ingrese en www.Molinahealthcare.com.

También puede presentar una queja ante la oficina de elegibilidad de su condado, sobre su elegibilidad para Medi-Cal. Si no está seguro de dónde presentar su queja, llame al 1-888-665-4621 (TTY 711).

Para denunciar información incorrecta sobre su seguro médico adicional, llame a Medi-Cal, de lunes a viernes, de 8.00 a. m. a 5.00 p. m. al 1-800-541-5555.

Reclamaciones

Una reclamación (o queja) es cuando tiene un problema o está disconforme con los servicios que recibe de Molina Healthcare o de un proveedor. No hay plazo límite para presentar reclamaciones. Puede presentarnos reclamaciones en cualquier momento, por teléfono, por escrito o en línea.

- **Por teléfono:** Llame a Molina Healthcare al 1-888-665-4621 (TTY 711) de 7.00 a. m. a 7.00 p. m. de lunes a viernes. Brinde su número de identificación de plan de salud, nombre y motivo de su reclamación.
- **Por correo:** Llame a Molina Healthcare al 1-888-665-4621 (TTY 711) y pida que le envíen un formulario. Cuando lo reciba, complételo. Asegúrese de incluir su nombre, número de identificación de plan de salud y motivo de su reclamación. Díganos qué sucede y cómo podemos ayudarlo.

Envíe el formulario por correo postal a:

Molina Healthcare of California
200 Oceangate, Suite 100
Long Beach, CA 90802

El consultorio de su médico tendrá formularios de reclamaciones disponibles.

- **En línea:** Visite el sitio web de Molina Healthcare. Ingrese a www.MolinaHealthcare.com.

Si necesita ayuda para presentar la reclamación, podemos ayudarlo. Podemos brindarle servicios de idioma gratuitos. Llame al 1-888-665-4621 (TTY 711).

Dentro de los 5 días de recibir su reclamación, le enviaremos una carta informándole que la recibimos. Dentro de los 30 días, le enviaremos otra carta informándole cómo resolvimos su problema. Si llama a Molina Healthcare por una queja que no es sobre la cobertura médica, necesidad médica o tratamiento experimental o de investigación, y su queja se resuelve al final del siguiente día hábil, tal vez no reciba una carta.



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY 711). Molina Healthcare está disponible de lunes a viernes de 7.00 a. m. a 7.00 p. m. Esta llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al 711. Ingrese en www.Molinahealthcare.com.

Si desea que tomemos una decisión rápida porque el tiempo que tarda en resolverse su reclamación podría poner en peligro su vida, salud o capacidad de funcionamiento, puede pedir una revisión acelerada (rápida). Para pedir una revisión acelerada, llámenos al 1-888-665-4621 (TTY 711). Tomaremos la decisión dentro de las 72 horas de haber recibido su reclamación.

Apelaciones

Una apelación es diferente de la reclamación. Una apelación es una solicitud para que Molina Healthcare revise y cambie una decisión que tomamos sobre la cobertura de un servicio solicitado. Si le enviamos la carta de Notificación de acción (NOA) donde le informamos que rechazamos, demoramos, cambiamos o finalizamos un servicio, y usted no está de acuerdo con nuestra decisión, podrá presentar una apelación. Su PCP también puede presentar una apelación a su nombre con su permiso por escrito.

Debe presentar una apelación dentro de los 60 días naturales desde la fecha que aparece en la NOA que recibió. Si actualmente recibe tratamiento y desea continuar recibiendo el tratamiento, debe pedir una apelación dentro de los 10 días calendario desde la fecha en que se le entregó la NOA, o antes de la fecha en que se interrumpirán los servicios según lo indicado por Molina Healthcare. Cuando solicite la apelación, infórmenos que desea seguir recibiendo servicios.

Puede presentar una apelación por teléfono, por escrito o en línea:

- **Por teléfono:** Llame a Molina Healthcare al 1-888-665-4621 (TTY 711) de 7.00 a. m. a 7.00 p. m. de lunes a viernes. Brinde su nombre, número de identificación del plan de salud y el servicio que apela.
- **Por correo postal:** Llame a Molina Healthcare al 1-888-665-4621 (TTY 711) y pida que le envíen un formulario. Cuando lo reciba, complételo. Asegúrese de incluir su nombre, número de identificación del plan de salud y el servicio que apela.

Envíe el formulario por correo postal a:

Molina Healthcare of California

Grievance and Appeals Unit

200 Oceangate, Suite 100

Long Beach, CA 90802



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY 711). Molina Healthcare está disponible de lunes a viernes de 7.00 a. m. a 7.00 p. m. Esta llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al 711. Ingrese en www.Molinahealthcare.com.

El consultorio de su médico tendrá formularios de apelación disponibles.

- **En línea:** Visite el sitio web de Molina Healthcare. Ingrese a www.MolinaHealthcare.com.

Si necesita ayuda para presentar la apelación, podemos ayudarlo. Podemos brindarle servicios de idioma gratuitos. Llame al 1-888-665-4621 (TTY 711).

Dentro de los 5 días de recibir su apelación, le enviaremos una carta informándole que la recibimos. Dentro de los 30 días, le informaremos nuestra decisión de apelación.

Si usted o su médico desean que tomemos una decisión rápida porque el tiempo que tarda en resolverse su apelación puede poner en peligro su vida, salud o capacidad de funcionamiento, puede pedir una revisión acelerada (rápida). Para pedir una revisión acelerada, llame al 1-888-665-4621 (TTY 711). Tomaremos la decisión dentro de las 72 horas de haber recibido su apelación.

Qué hacer si no está de acuerdo con una decisión de apelación

Si presentó una apelación y recibió una carta de Molina Healthcare informándole que no cambiamos nuestra decisión, o nunca recibió una carta informándole nuestra decisión y pasaron más de 30 días, podrá hacer lo siguiente:

- Solicitar una **Audiencia estatal** al Departamento de Servicios Sociales, y un juez revisará su caso.
- Solicitar una **Revisión médica independiente (Independent Medical Review, IMR)** al DMHC, y un revisor externo que no forma parte de Molina Healthcare revisará su caso.

No tendrá que pagar nada por la Audiencia estatal o IMR.

Tiene derecho a una Audiencia estatal y a una IMR. Pero, si pide primero una Audiencia estatal, y la audiencia ya se realizó, no puede pedir una IMR. En este caso, la Audiencia estatal tiene la decisión final.

Las secciones a continuación tienen más información sobre cómo pedir una Audiencia estatal o IMR.



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY 711). Molina Healthcare está disponible de lunes a viernes de 7.00 a. m. a 7.00 p. m. Esta llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al 711. Ingrese en www.Molinahealthcare.com.

Revisiones médicas independientes (Independent Medical Reviews, IMR)

Una IMR ocurre cuando un revisor externo que no está relacionado con su plan de salud revisa su caso. Si desea una IMR, primero debe presentar una apelación ante Molina Healthcare. Si su plan de salud no le responde dentro de los 30 días naturales, o si no está conforme con la decisión de su plan de salud, puede solicitar una IMR. Debe solicitar una IMR dentro de los 6 meses posteriores a la fecha de notificación de la decisión de apelación.

Es posible que pueda obtener una IMR de inmediato sin presentar primero una apelación. Esto sucede en casos en que su salud esté en peligro inminente.

A continuación detallamos cómo solicitar una IMR. El término “queja” es para “reclamaciones” y “apelaciones”:

El Departamento de Atención Médica Administrada de California es responsable de reglamentar los planes de servicios de salud. Si tiene una queja contra su plan de salud, debe primero llamar a su plan de salud al **1-888-665-4621 (número de TTY o 711)** y utilizar el proceso de quejas de su plan de salud antes de comunicarse con el departamento. La utilización de este proceso de quejas no prohíbe el ejercicio de ningún derecho ni recurso legal potencial que pueda estar a su disposición. Si usted necesita ayuda con una queja que involucra una emergencia, una queja que su plan de salud no ha resuelto satisfactoriamente o una queja que no se ha resuelto durante más de treinta (30) días, puede comunicarse con el departamento para recibir ayuda. También puede ser elegible para una Revisión Médica Independiente (Independent Medical Review, IMR). Si es elegible para una IMR, el proceso de IMR proporcionará una revisión imparcial de las decisiones médicas tomadas por un plan de salud en relación con la necesidad médica de un servicio o tratamiento propuesto, decisiones de cobertura para los tratamientos que son por naturaleza experimentales o de investigación y litigios por pagos de servicios médicos urgentes o de emergencia. El departamento también tiene un número de teléfono gratuito (**1-888-466-2219**) y una línea TDD (**1-877-688-9891**) para personas con discapacidad auditiva o del habla. El sitio web del departamento www.dmhc.com.gov tiene formularios para reclamaciones, formularios para solicitud de IMR e instrucciones en línea.



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY 711). Molina Healthcare está disponible de lunes a viernes de 7.00 a. m. a 7.00 p. m. Esta llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al 711. Ingrese en www.Molinahealthcare.com.

Audiencias estatales

Una Audiencia estatal es una reunión con personas del Departamento de Servicios Sociales (Department of Social Services, DSS). Un juez ayudará a resolver su problema. Puede solicitar una Audiencia estatal solo si ya presentó una apelación ante Molina Healthcare y sigue sin estar conforme con la decisión o si no recibió una decisión sobre su apelación después de 30 días y no solicitó una IMR.

Debe solicitar una Audiencia estatal dentro de los 120 días posteriores a la fecha de notificación de la decisión de apelación. Su PCP puede pedir una Audiencia estatal en su nombre, con su permiso por escrito, y si recibe aprobación del DSS. También puede llamar al DSS para pedir al Estado que apruebe la solicitud de Audiencia estatal de su PCP.

Puede solicitar una Audiencia estatal por teléfono o correo postal.

- **Por teléfono:** Llame a la Unidad de respuestas públicas del DSS al 1-800-952-5253 (TTY 1-800-952-8349).
- **Por correo postal:** Complete el formulario suministrado con su notificación de resolución de la apelación. Envíelo a:

California Department of Social Services
State Hearings Division
P.O. Box 944243, MS 09-17-37
Sacramento, CA 94244-2430

Si necesita ayuda para presentar una solicitud de Audiencia estatal, podemos ayudarlo. Podemos brindarle servicios de idioma gratuitos. Llame al 1-888-665-4621 (TTY 711).

En la audiencia, usted dará su versión. Nosotros daremos nuestra versión. El juez puede tardar hasta 90 días en emitir una decisión sobre su caso. Molina Healthcare deberá cumplir lo que decida el juez.

Si desea que el DSS tome una decisión rápida porque el tiempo que se tarda en tener una Audiencia estatal puede poner en peligro su vida, salud o capacidad de funcionamiento, usted o su PCP pueden contactarse con el DSS y pedir una Audiencia estatal acelerada (rápida). El DSS debe tomar una decisión dentro de los 3 días hábiles después de recibir su expediente completo del caso por parte de Molina Healthcare.



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY 711). Molina Healthcare está disponible de lunes a viernes de 7.00 a. m. a 7.00 p. m. Esta llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al 711. Ingrese en www.Molinahealthcare.com.

Fraude, despilfarro y abuso

Si sospecha que un proveedor o una persona que recibe Medi-Cal cometió fraude, despilfarro o abuso, tiene derecho a informarlo.

El fraude, despilfarro y abuso del proveedor incluyen lo siguiente:

- Falsificación de historias clínicas.
- Emisión de una receta por medicamentos que excedan los médicamente necesarios.
- Suministro de servicios médicos que excedan los médicamente necesario.
- Facturación de servicios no suministrados.
- Facturación de servicios profesionales cuando el profesional no brindó el servicio.

El fraude, despilfarro y abuso por parte de una persona que recibe beneficios incluyen lo siguiente:

- Prestar, vender o entregar la tarjeta de identificación del plan de salud o tarjeta de identificación de beneficios (BIC) de Medi-Cal a otra persona.
- Recibir medicamentos o tratamientos similares o idénticos de parte de más de un proveedor.
- Acudir a una sala de emergencias cuando no se trata de una emergencia.
- Usar el número de Seguro Social o de identificación del plan de salud de otra persona.

Para denunciar fraude, despilfarro y abuso, anote el nombre, dirección y número de identificación de la persona que los cometió. Brinde la mayor información posible sobre la persona, como el número de teléfono o la especialidad, si se trata de un proveedor. Brinde las fechas de los eventos y el resumen exacto de lo que sucedió.

Envíe su denuncia a:

Compliance Director

Molina Healthcare of California

200 Oceangate, Ste. 100

Long Beach, CA 90802

Número de teléfono gratuito: (866) 606-3889

Número de fax: (562) 499-6150

Correo electrónico: MHC_Compliance@Molinahealthcare.com



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY 711). Molina Healthcare está disponible de lunes a viernes de 7.00 a. m. a 7.00 p. m. Esta llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al 711. Ingrese en www.Molinahealthcare.com.

Llame a la línea de alerta de Molina Healthcare al 866-606-3889.

Complete el formulario de denuncia de Fraude, despilfarro y abuso en línea, en <https://www.molinahealthcare.alertline.com>



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY 711). Molina Healthcare está disponible de lunes a viernes de 7.00 a. m. a 7.00 p. m. Esta llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al 711. Ingrese en www.Molinahealthcare.com.

7. Números importantes y palabras que debe conocer

Números de teléfono importantes

- Servicios para Miembros de Molina Healthcare 1-888-665-4621 (TTY 711)
 - Línea de consejos de enfermería disponible las 24 horas, al 1-888-275-8750 (inglés) o 1-866-648-3537 (español).
-

Palabras que debe conocer

Trabajo de parto activo: el período durante el cual la mujer está en las tres etapas de trabajo de parto y no puede ser trasladada en forma segura y a tiempo a otro hospital para el parto o si el traslado puede afectar la salud y seguridad de la madre o del niño nonato.

Agudo: afección médica súbita, que requiere atención médica rápida y no dura mucho tiempo.

Apelación: una solicitud del miembro para que Molina Healthcare revise y cambie una decisión sobre la cobertura de un servicio solicitado.

Beneficios: medicamentos y servicios de atención médica cubiertos bajo este plan de salud.

Servicios infantiles de California (California Children's Services, CCS): programa que brinda servicios a niños de hasta 21 años de edad con ciertas enfermedades y problemas de salud.



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY 711). Molina Healthcare está disponible de lunes a viernes de 7.00 a. m. a 7.00 p. m. Esta llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al 711. Ingrese en www.Molinahealthcare.com.

Programa de Salud y Prevención de Discapacidades de California (California Health and Disability Prevention, CHDP): un programa de salud pública que reembolsa a los proveedores de atención médica públicos y privados por las evaluaciones de salud anticipadas para detectar o prevenir enfermedades y discapacidades en niños y adolescentes. El programa ayuda a los niños y adolescentes que califican para el acceso a atención médica regular. Su PCP puede brindar servicios de CHDP.

Administrador de casos: enfermeras registradas o asistentes sociales que pueden ayudarlo a entender problemas graves de salud y coordinar la atención con sus proveedores.

Partera certificada (Certified Nurse Midwife, CNM): Enfermera registrada con licencia y certificación como partera emitida por el Consejo de Profesionales de Enfermería Registrados de California. Una partera certificada tiene permiso para asistir en casos de parto normal.

Afección crónica: enfermedad u otro problema médico que no puede curarse completamente, o que empeora con el paso del tiempo o que debe tratarse para evitar que empeore.

Clínica: instalación que los miembros pueden seleccionar como proveedor de atención primaria (PCP). Puede ser un Centro de salud con calificación federal (Federally Qualified Health Center, FQHC), una clínica comunitaria, una Clínica de salud rural (Rural Health Clinic, RHC), un Centro de servicios de salud para indígenas u otro centro de atención primaria.

Servicios para adultos basados en la comunidad (Community-based adult services, CBAS): servicios para pacientes ambulatorios en el centro para atención de enfermería especializada, servicios sociales, terapia, cuidado personal, apoyo y capacitación para la familia y cuidadores, servicios de nutrición, transporte y otros servicios para miembros que califiquen.

Reclamación: expresión verbal o escrita de un miembro sobre su disconformidad con Molina Healthcare, un proveedor o la calidad de atención o servicios suministrados. Una reclamación es lo mismo que una queja.

Continuidad de la atención: la capacidad de un miembro del plan de seguir recibiendo servicios de Medi-Cal por parte de un proveedor existente durante hasta 12 meses, si el proveedor y Molina Healthcare están de acuerdo.



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY 711). Molina Healthcare está disponible de lunes a viernes de 7.00 a. m. a 7.00 p. m. Esta llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al 711. Ingrese en www.Molinahealthcare.com.

Coordinación de beneficios (Coordination of Benefits, COB): el proceso de determinar qué cobertura de seguro (Medi-Cal, Medicare, seguro comercial u otro) tiene responsabilidades primarias de tratamiento y pago por los miembros que tienen más de un tipo de cobertura de seguro médico.

Sistema de salud organizado del condado (County Organized Health System, COHS): agencia local creada por un comité de supervisores del condado para celebrar contratos con el programa Medi-Cal. Los destinatarios inscritos eligen su proveedor de atención médica entre todos los proveedores de COHS.

Copago: el pago que usted realiza, en general, al momento del servicio, además del pago de la aseguradora.

Cobertura (servicios cubiertos): servicios de atención médica suministrados a miembros de Molina Healthcare, sujeto a los términos, condiciones, limitaciones y exclusiones del contrato de Medi-Cal y según lo indicado en esta Evidencia de cobertura (EOC) y sus modificaciones.

DHCS: el Departamento de Servicios de Atención Médica de California. Es la oficina del Estado que supervisa el programa Medi-Cal.

Desafiliarse: dejar de usar este plan de salud porque ya no califica o se cambia a un nuevo plan de salud. Debe firmar un formulario que indique que ya no desea usar este plan de salud o llamar a Health Care Options (HCO) y desafiliarse por teléfono.

DMHC: el Departamento de Atención Médica Administrada de California. Es la oficina del Estado que supervisa los planes de salud de atención administrada.

Equipo médico duradero (Durable medical equipment, DME): equipo médicamente necesario y que solicita su médico u otro proveedor. Molina Healthcare decide si hay que alquilar o comprar DME. Los costos de alquiler no deben superar el costo de compra. La reparación de los equipos médicos está cubierta.

Detección, diagnóstico y tratamiento oportunos y periódicos (Early and periodic screening, diagnosis and treatment, EPSDT): los servicios de EPSDT son un beneficio para miembros de Medi-Cal menores de 21 años, para ayudarlos a mantenerse saludables. Los miembros deben realizar los chequeos de salud adecuados para su edad y los exámenes apropiados para detectar problemas de salud y tratar enfermedades de manera temprana.

Afección médica de emergencia: afección médica o mental con síntomas graves, como el trabajo de parto activo (ver la definición arriba) o dolor grave, que cualquier persona común y corriente con un conocimiento promedio de salud y medicina pudiera considerar de manera razonable que la falta de atención médica inmediata podría:



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY 711). Molina Healthcare está disponible de lunes a viernes de 7.00 a. m. a 7.00 p. m. Esta llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al 711. Ingrese en www.Molinahealthcare.com.

- Poner su salud o la de su bebé nonato en grave peligro.
- Provocar un trastorno a una función corporal.
- Provocar que una parte u órgano del cuerpo no funcionen correctamente.

Atención en sala de emergencia: examen de un médico (o el personal bajo la indicación de un médico según lo establece la ley) para saber si existe una afección médica de emergencia. Servicios médicamente necesarios para que logre estabilizarse a nivel clínico dentro de las capacidades de la instalación.

Transporte médico de emergencia: transporte en ambulancia o vehículo de emergencia a una sala de emergencia para recibir atención médica de emergencia.

Afiliado: miembro de un plan de salud que recibe servicios a través del plan.

Servicios excluidos: servicios que no cubre Molina Healthcare; servicios no cubiertos.

Servicios de planificación familiar: servicios para evitar o postergar el embarazo.

Centro de salud con calificación federal (Federally Qualified Health Center, FQHC): centro médico en un área que no tenga muchos proveedores de atención médica. Puede recibir atención primaria y preventiva en un FQHC.

Cargo por servicio (Fee-For-Service, FFS): significa que usted no está inscrito en un plan de salud de atención administrada. En virtud del FFS, su médico debe aceptar Medi-Cal “directo” y facturarle a Medi-Cal directamente por los servicios que reciba.

Atención de seguimiento: atención regular del médico para verificar la evolución del paciente después de una hospitalización o durante el curso de tratamiento.

Formulario: lista de medicamentos o artículos que cumplen ciertos criterios y están aprobados para los miembros.

Fraude: acto intencional de engañar o realizar declaraciones falsas, por parte de una persona que sabe que el engaño puede provocar un beneficio no autorizado para la persona o para otra persona.

Centros de maternidad independientes (Freestanding Birth Centers, FBC): centros de salud donde se planifica un parto lejos de la residencia de la embarazada, y cuentan con licencia o aprobación del estado para brindar atención de trabajo de parto prenatal y parto o posparto, así como también otros servicios ambulatorios que se incluyen en el plan. Estos centros no son hospitales.

Queja: expresión verbal o escrita de un miembro sobre su disconformidad con Molina Healthcare, un proveedor, la calidad de atención o los servicios suministrados. Una reclamación es lo mismo que una queja.



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY 711). Molina Healthcare está disponible de lunes a viernes de 7.00 a. m. a 7.00 p. m. Esta llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al 711. Ingrese en www.Molinahealthcare.com.

Servicios y dispositivos para la enseñanza de habilidades: servicios de atención médica que ayudan a que pueda mantener, aprender o mejorar habilidades y funcionamiento para la vida cotidiana.

Health Care Options (HCO): programa que puede inscribirlo o desafiliarlo del plan de salud.

Proveedores de atención médica: médicos y especialistas como cirujanos, médicos que tratan el cáncer o médicos que tratan partes especiales del cuerpo, y que trabajan con Molina Healthcare o pertenecen a la red de Molina Healthcare. Los proveedores de la red de Molina Healthcare deben tener licencia para ejercer en California y brindarle un servicio que cubra Molina Healthcare.

En general necesita un referido de su PCP para acudir a un especialista. Su PCP debe tener aprobación previa de Molina Healthcare para que usted pueda recibir atención del especialista.

Usted **no** necesita un referido de su PCP para algunos tipos de servicio, como planificación familiar, atención de emergencia, atención de un obstetra/ginecólogo o servicios sensibles.

Tipos de proveedores de atención médica:

- El audiólogo es un proveedor que evalúa la audición.
- La partera certificada es una enfermera que le brinda atención durante el embarazo y parto.
- El médico de familia es un médico que trata problemas médicos comunes para personas de todas las edades.
- El médico de cabecera es un médico que trata problemas médicos comunes.
- El internista es un médico con capacitación especial en medicina interna, incluidas enfermedades.
- La enfermera vocacional con licencia es una enfermera con licencia que trabaja con su médico.
- Un consejero es una persona que lo ayuda con sus problemas familiares.
- El asistente médico o asistente médico certificado es una persona sin licencia que ayuda a sus médicos a brindarle atención médica.
- Un profesional de nivel intermedio es la denominación utilizada para proveedores de atención médica, como parteras, auxiliares médicos o enfermeras especializadas.
- El enfermero anestesiólogo es el enfermero que le administra la anestesia.



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY 711). Molina Healthcare está disponible de lunes a viernes de 7.00 a. m. a 7.00 p. m. Esta llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al 711. Ingrese en www.Molinahealthcare.com.

- La enfermera especializada o auxiliar médico es la persona que trabaja en una clínica o consultorio del médico, que lo diagnostica y le brinda atención y tratamiento dentro de ciertos límites.
- El obstetra/ginecólogo es un médico a cargo de la salud de la mujer, incluido el embarazo y parto.
- El terapeuta ocupacional es un proveedor que lo ayuda a recuperar habilidades y actividades de la vida diaria después de una lesión o enfermedad.
- El pediatra es un médico que atiende a niños desde el nacimiento hasta la adolescencia.
- El fisioterapeuta es un proveedor que lo ayuda a recuperar la fuerza corporal después de una lesión o enfermedad.
- El podólogo es el médico que se ocupa de sus pies.
- El psicólogo es la persona que trata problemas de salud mental pero no receta medicamentos.
- La enfermera registrada es una enfermera con más capacitación que una enfermera vocacional con licencia y que tiene licencia para realizar ciertas tareas con su médico.
- El terapeuta respiratorio es un proveedor que lo ayuda con la respiración.
- El patólogo del habla es un proveedor que lo ayuda con el habla.

Seguro médico: cobertura de seguro que paga los gastos médicos y quirúrgicos al reembolsarle al asegurado los gastos de enfermedades o lesiones o al pagarle directamente al proveedor de la atención.

Atención médica domiciliaria: atención de enfermería especializada y otros servicios que se brindan en el hogar.

Proveedores de atención médica domiciliaria: proveedores que le brindan atención de enfermería especializada y otros servicios que se brindan en el hogar.

Centro de cuidado paliativo: atención para reducir molestias físicas, emocionales, sociales y espirituales para un miembro con una enfermedad terminal (con expectativa de vida menor de 6 meses).

Hospital: lugar donde recibe atención para pacientes ambulatorios y pacientes internados, por parte de médicos y enfermeras.

Hospitalización: admisión en un hospital para el tratamiento como paciente internado.

Atención hospitalaria ambulatoria: atención médica o quirúrgica en un hospital sin admisión como paciente internado.



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY 711). Molina Healthcare está disponible de lunes a viernes de 7.00 a. m. a 7.00 p. m. Esta llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al 711. Ingrese en www.Molinahealthcare.com.

Atención para pacientes internados: cuando tiene que pasar la noche en un hospital u otro lugar para recibir la atención médica que necesita.

Atención a largo plazo: atención en un centro durante un plazo que excede el mes de admisión.

Plan de atención administrada: plan de Medi-Cal que usa solo ciertos médicos, especialistas, clínicas, farmacias y hospitales para beneficiarios de Medi-Cal inscritos en ese plan. Molina Healthcare es un plan de atención administrada.

Hogar médico: modelo de atención que brinda mejor calidad de atención médica, mejora la administración personal del cuidado propio de los miembros y reduce costos evitables con el tiempo.

Médicamente necesario (o necesidad médica): La atención médicamente necesaria abarca servicios importantes que son razonables y protegen la vida. Esta atención es necesaria para evitar que los pacientes adquieran una enfermedad o discapacidad grave. Esta atención reduce el dolor agudo mediante el tratamiento de la enfermedad, afección o lesión. Para los miembros menores de 21 años, los servicios de Medi-Cal incluyen atención que sea médicamente necesaria para corregir o contrarrestar una enfermedad o afección física o mental, incluidos los trastornos por abuso de sustancias, como se establece en la Sección 1396d(r) del Título 42 del Código de los Estados Unidos.

Medicare: el programa de seguro médico federal para personas de 65 años de edad o mayores, algunas personas menores de 65 años con discapacidades y pacientes con enfermedad renal en fase terminal (insuficiencia renal crónica que requiere tratamiento con diálisis o un trasplante, a veces denominada ESRD).

Miembro: miembro de Medi-Cal elegible inscrito en Molina Healthcare con derecho a recibir servicios cubiertos.

Proveedor de servicios de salud mental: personas con licencia para brindar servicios de salud conductual y mental a pacientes.

Servicios de partera: atención prenatal, durante el parto y posparto, incluida la atención de planificación familiar para la madre y atención inmediata para el recién nacido, que suministran las parteras certificadas (CNM) y parteras con licencia (LM).

Red: grupo de médicos, clínicas, hospitales y otros proveedores con contrato con Molina Healthcare para brindar atención.

Proveedor de la red o proveedor dentro de la red: ir a “Proveedor participante”.

Servicios no cubiertos: servicio que Molina Healthcare no cubre.



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY 711). Molina Healthcare está disponible de lunes a viernes de 7.00 a. m. a 7.00 p. m. Esta llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al 711. Ingrese en www.Molinahealthcare.com.

Transporte médico que no es de emergencia (Non-emergency medical transportation, NEMT): transporte cuando no puede llegar a una cita médica cubierta en automóvil, autobús, tren o taxi. Molina Healthcare paga el NEMT de menor costo para sus necesidades médicas cuando necesita traslado a su cita.

Medicamento que no está en el formulario: medicamento que no aparece listado en el formulario de medicamentos.

Transporte no médico: transporte para el viaje de ida y vuelta a una cita para un servicio cubierto por Medi-Cal autorizado por su proveedor.

Proveedor no participante: proveedor que no forma parte de la red de Molina Healthcare.

Otra cobertura de salud (Other health coverage, OHC): otra cobertura de salud (OHC) se refiere al seguro médico privado. Los servicios pueden incluir planes médicos, dentales, de la visión, farmacia o suplementarios de Medicare (Parte C y D).

Dispositivo ortopédico: dispositivo usado como soporte o aparato colocado externo al cuerpo para soporte o corrección de una parte del cuerpo gravemente lesionada o afectada y que es médicamente necesario para la recuperación médica del miembro.

Servicios fuera del área: servicios que se prestan mientras el miembro se encuentra fuera del área de servicio.

Proveedor fuera de la red: proveedor que no forma parte de la red de Molina Healthcare.

Atención para pacientes ambulatorios: cuando no tiene que pasar la noche en un hospital u otro lugar para recibir la atención médica que necesita.

Servicios de salud mental para pacientes ambulatorios: servicios ambulatorios para miembros con afecciones de salud mental leves a moderadas, incluidos los siguientes:

- Evaluación y tratamiento de salud mental individual y en grupo (psicoterapia)
- Evaluaciones psicológicas cuando son indicadas clínicamente para evaluar una afección de salud mental
- Servicios ambulatorios con el propósito de supervisar la terapia con medicamentos
- Consulta psiquiátrica
- Suministros, suplementos y laboratorio para pacientes ambulatorios

Cuidado paliativo: atención para reducir la molestia física, emocional, social y espiritual para un miembro con una enfermedad grave.



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY 711). Molina Healthcare está disponible de lunes a viernes de 7.00 a. m. a 7.00 p. m. Esta llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al 711. Ingrese en www.Molinahealthcare.com.

Hospital participante: un hospital con licencia que tiene contrato con Molina Healthcare para brindar servicios a miembros en el momento en que un miembro recibe atención. Los servicios cubiertos que pueden ofrecer algunos hospitales participantes a los miembros están limitados por las políticas de garantía de calidad y revisión de utilización de Molina Healthcare o el contrato de Molina Healthcare con el hospital.

Proveedor participante (o médico participante): Un médico, hospital u otro profesional de atención médica con licencia o centro de salud con licencia, incluidos centros subagudos que tengan contrato con Molina Healthcare para ofrecer servicios cubiertos a miembros en el momento en que un miembro recibe atención.

Servicios del médico: servicios que brinda una persona con licencia en virtud de la ley estatal para ejercer la medicina u osteopatía, sin incluir servicios que ofrecen médicos mientras usted está internado en un hospital, que se cobran en la factura del hospital.

Plan: ir a “Plan de atención administrada”.

Servicios posteriores a la estabilización: servicios que recibe después de estabilizarse la afección médica de emergencia.

Aprobación previa (o autorización previa): su PCP debe obtener la aprobación previa de Molina Healthcare para que usted pueda recibir ciertos servicios. Molina Healthcare solo aprobará los servicios que usted necesita. Molina Healthcare no aprobará servicios de proveedores no participantes si Molina Healthcare cree que usted puede obtener servicios comparables o más adecuados a través de proveedores de Molina Healthcare. Un referido no es una aprobación. Debe recibir aprobación de Molina Healthcare.

Prima: monto pagado por la cobertura; costo de la cobertura.

Cobertura de medicamentos recetados: cobertura por medicamentos que receta un proveedor.

Medicamentos recetados: medicamento que requiere legalmente la orden de un proveedor con licencia para poder entregarse, a diferencia de los medicamentos de venta libre (OTC) que no necesitan receta.

Lista de medicamentos preferidos (Preferred drug list, PDL): lista de medicamentos elegidos aprobados por este plan de salud, de los cuales su médico puede recetarle uno. También se denomina formulario.

Atención primaria: ir a “Atención Médica de Rutina”.



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY 711). Molina Healthcare está disponible de lunes a viernes de 7.00 a. m. a 7.00 p. m. Esta llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al 711. Ingrese en www.Molinahealthcare.com.

Proveedor de atención primaria (Primary care provider, PCP): proveedor con licencia que se ocupa de la mayor parte de su atención médica. Su PCP lo ayuda a obtener la atención médica que necesita. Algunos tipos de atención necesitan aprobación previa, salvo en los siguientes casos:

- Si usted tiene una emergencia.
- Si usted necesita atención de un obstetra/ginecólogo.
- Si usted necesita servicios sensibles.
- Si usted necesita atención de planificación familiar.

Su PCP puede ser:

- Un médico de cabecera
- Un internista
- Un pediatra
- Un médico de familia
- Un obstetra/ginecólogo
- FQHC o RHC
- Una enfermera especializada
- Un asistente del médico
- La clínica

Autorización previa (aprobación previa): un proceso formal que exige que los proveedores de atención médica reciban aprobación para brindar servicios o realizar procedimientos específicos.

Prótesis: dispositivo artificial colocado en el cuerpo en reemplazo de una parte del cuerpo faltante.

Directorio de proveedores: una lista de todos los proveedores de la red de Molina Healthcare.

Afección médica psiquiátrica de emergencia: trastorno mental donde los síntomas son tan graves que causan un peligro inminente para usted u otras personas, o que usted queda inmediatamente incapacitado para proporcionar o utilizar alimentos, refugio o ropa debido al trastorno mental.

Servicios de salud pública: servicios de salud para la población en general. Incluyen, entre otros, análisis de situación de la salud, supervisión de salud, promoción de la salud, servicios preventivos, control de enfermedades infecciosas, protección ambiental y saneamiento, preparación y respuesta ante desastres y salud ocupacional.



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY 711). Molina Healthcare está disponible de lunes a viernes de 7.00 a. m. a 7.00 p. m. Esta llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al 711. Ingrese en www.Molinahealthcare.com.

Proveedor calificado: médico calificado en el área de práctica adecuada para tratar su afección.

Cirugía reconstructiva: cirugía para corregir o reparar estructuras anormales del cuerpo para mejorar la función o crear una apariencia normal dentro de lo posible. Las estructuras anormales del cuerpo son las causadas por un defecto congénito, anomalías del desarrollo, traumatismo, infección, tumores o enfermedades.

Referido: cuando su PCP le indica que puede recibir atención de otro proveedor. Algunos servicios de atención cubiertos requieren un referido y aprobación previa.

Atención Médica de Rutina: atención preventiva y servicios médicamente necesarios, visitas de bienestar del niño o atención como la atención de seguimiento de rutina. El objetivo de la atención médica de rutina es evitar problemas de salud.

Clínica de salud rural (Rural Health Clinic, RHC): centro médico en un área que no tenga muchos proveedores de atención médica. Puede recibir atención primaria y preventiva en un RHC.

Servicios sensibles: servicios médicamente necesarios para planificación familiar, enfermedades de transmisión sexual (ITS), VIH/SIDA, ataque sexual y abortos.

Enfermedad grave: dolencia o afección que debe tratarse y que puede provocar la muerte.

Área de servicio: el área geográfica donde brinda servicios Molina Healthcare. Esto incluye los condados de Imperial (servicio en todo el condado), Riverside (servicio parcial), San Bernardino (servicio parcial), Sacramento (servicio en todo el condado), y San Diego (servicio en todo el condado).

Atención de enfermería especializada: servicios cubiertos suministrados por enfermeras con licencia, técnicos o terapeutas, durante la estadía en un Centro de enfermería especializada o en el hogar del miembro.

Centro de enfermería especializada: un lugar que brinda atención de enfermería las 24 horas, que solo pueden brindar los profesionales de la salud capacitados.

Especialista (o médico especialista): médico que trata ciertos tipos de problemas de salud. Por ejemplo, un cirujano ortopédico trata fracturas de huesos, un alergista trata alergias y un cardiólogo trata problemas cardíacos. En la mayoría de los casos, necesitará un referido de su PCP para acudir a un especialista.



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY 711). Molina Healthcare está disponible de lunes a viernes de 7.00 a. m. a 7.00 p. m. Esta llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al 711. Ingrese en www.Molinahealthcare.com.

Servicios de salud mental especializada:

- Servicios para pacientes ambulatorios:
 - Servicios de salud mental (evaluaciones, desarrollo de plan, terapia, rehabilitación y adicionales)
 - Servicios de apoyo de medicamentos
 - Servicios de tratamiento diario intensivo
 - Servicios de rehabilitación diurna
 - Servicios de intervención en crisis
 - Servicios de estabilización ante crisis
 - Servicios de administración de casos específicos
 - Servicios conductuales terapéuticos
 - Coordinación de terapia intensiva (Intensive Care Coordination, ICC)
 - Servicios intensivos basados en el hogar (Intensive home-based services, IHBS)
 - Atención de crianza temporal terapéutica (therapeutic foster care, TFC)
- Servicios Residenciales:
 - Servicios de tratamiento residencial para adultos
 - Servicios de tratamiento residencial de crisis
- Servicios para pacientes internados:
 - Servicios hospitalarios para pacientes psiquiátricos agudos internados
 - Servicios profesionales hospitalarios para pacientes psiquiátricos internados
 - Servicios en centros psiquiátricos de salud

Enfermedad terminal: afección médica irreversible y que probablemente cause la muerte dentro de un año como máximo, si la enfermedad sigue su curso natural.

Triaje (o examen de detección): evaluación de su salud por parte de un médico o enfermera capacitados para realizar un examen de detección con el fin de determinar la urgencia de su necesidad de atención.

Atención médica urgente (o servicios urgentes): los servicios que se brindan para tratar una enfermedad, lesión o afección que no es de emergencia, y que requiere atención médica. Puede recibir atención médica urgente de un proveedor fuera de la red si los proveedores de la red están temporalmente inaccesibles o no disponibles.



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY 711). Molina Healthcare está disponible de lunes a viernes de 7.00 a. m. a 7.00 p. m. Esta llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al 711. Ingrese en www.Molinahealthcare.com.



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY 711). Molina Healthcare está disponible de lunes a viernes de 7.00 a. m. a 7.00 p. m. Esta llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al 711. Ingrese en www.Molinahealthcare.com.

Programas de Molina Healthcare

Servicios de administración de casos

Administración de casos

El Departamento de administración de casos de Molina está a su disposición. El objetivo de la Administración de casos es ayudarlo a mejorar su salud y bienestar. Le enseñamos sobre sus afecciones médicas. También lo ayudamos a obtener los mejores servicios de atención médica. Molina Healthcare evaluará su afección, revisará los beneficios y los recursos. Trabajaremos con sus médicos para comenzar un plan de atención con objetivos con los que usted esté de acuerdo. Molina Healthcare lo ayudará en sus transiciones entre hospital, centros de enfermería y su hogar. Nuestro objetivo es que usted reduzca sus visitas al hospital. Nuestro enfoque se centra en usted. Eso significa que hablamos con usted con frecuencia; es importante ayudarlo a sentirse seguro y saludable en su hogar.

Administración de casos complejos

Vivir con problemas de salud y poder administrarlos puede ser difícil. Existen dos tipos de administración de casos: básicos y complejos. La administración de casos básicos está a cargo del PCP, con ayuda de Molina Healthcare. El PCP hace lo siguiente:

- Brinda la Evaluación de salud inicial (Initial Health Assessment, IHA)
- Brinda la Evaluación de mantenimiento de la salud (Staying Healthy Assessment, SHA) o la Evaluación conductual de educación de salud individual (Individual Health Education Behavioral Assessment, IHEBA) (parte de la IHA)
- Lo refiere a otros médicos o servicios
- Lo mantiene informado
- Habla con usted y su familia
- Lo refiere a servicios comunitarios o del condado

Molina Healthcare tiene un programa de Administración de casos complejos para miembros con problemas de salud complicados. El programa le permite hablar con una enfermera o asistente social sobre sus problemas de salud. El administrador de casos puede ayudarlo con lo siguiente:

- Utilizar mejor su plan de salud
- Trabajar con sus médicos
- Concertar citas y exámenes



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY 711). Molina Healthcare está disponible de lunes a viernes de 7.00 a. m. a 7.00 p. m. Esta llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al 711. Ingrese en www.Molinahealthcare.com.

7 | Números importantes y palabras que debe conocer

- Encontrar servicios para mejorar su salud
- Obtener recursos para ayudarlo a usted o a su cuidador con necesidades médicas especiales

Para formar parte de este programa, tiene que cumplir ciertos requisitos. Este programa es voluntario. Puede abandonarlo en cualquier momento. Si desea más información sobre este programa, llame a Servicios para Miembros.

Transiciones de atención

El regreso a casa del hospital puede ser estresante y confuso. Molina Healthcare puede ayudarlo. Nuestro programa de Transiciones de atención es para miembros que reciben el alta del hospital o centro de enfermería. Brinda orientación a las personas para que puedan hacer cosas que las hagan sentir mejor en el hogar, y no necesiten regresar al hospital o centro de enfermería.

Un asesor del programa de Transiciones de atención trabaja con usted y con su familia. Lo ayudan a hacer el seguimiento con visitas médicas y otros servicios necesarios. Trabajan con su PCP o especialistas. Su asesor le enseña a darse cuenta cuando no está mejorando y le dirá a quién llamar. También revisa sus medicamentos.

El programa dura alrededor de 4 semanas después de que abandona el hospital o centro de enfermería. La inscripción al programa es voluntaria, puede abandonarlo en cualquier momento. Para recibir más información, llame al Departamento de Servicios para Miembros.

Servicios de administración de la salud

Programas de administración de la salud

Si convive con una enfermedad crónica o una enfermedad de salud conductual, Molina Healthcare tiene programas que pueden ayudarlo. Estos programas son gratuitos y brindan materiales de aprendizaje, asesoramiento y consejos de cuidado. Se puede inscribir en un programa si tiene ciertas afecciones de salud y cumple los requisitos para estar en el programa. Es su elección inscribirse en un programa y puede pedir que lo retiren de un programa en cualquier momento. Un educador de salud o administrador de casos se pondrá en contacto con usted. El administrador de casos trabajará con usted y su médico para brindarle el asesoramiento y atención adecuados.

Su proveedor puede referirlo a un programa o puede ir usted mismo, para esto debe llamar al Departamento de administración de la salud directamente al 1-866-891-2320 (TTY 711).



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY 711). Molina Healthcare está disponible de lunes a viernes de 7.00 a. m. a 7.00 p. m. Esta llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al 711. Ingrese en www.Molinahealthcare.com.

Programa de control de peso

Nuestro Programa de control de peso está diseñado para ayudar a los adultos y niños a controlar su peso. Como parte del programa, usted y su familia aprenderán sobre alimentación saludable y actividad física.

Para obtener más información o para inscribirse, llame a nuestro Departamento de educación de la salud al 1-866-472-9483 (TTY 711).

Programa para dejar de fumar

Este programa lo ayuda a dejar de fumar. Nos referimos a la Línea de ayuda para fumadores de California (California Smoker's Helpline). Hay disponibles servicios especializados para adolescentes, fumadoras embarazadas y personas que mascan tabaco. También puede ser elegible para tomar medicamentos para dejar de fumar. Visite a su proveedor para que le brinde asesoramiento y medicamentos. Se encuentran disponibles materiales educativos y asesoramiento telefónico en varios idiomas para ayudarlo a dejar de fumar, en la Línea de ayuda para fumadores de California.

Boletines informativos

Se publican boletines informativos en el sitio web www.MolinaHealthcare.com al menos 2 veces al año. 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

Nuestros materiales sobre nutrición, control de estrés, ejercicio, control del colesterol, asma, diabetes y otros temas son fáciles de leer.

Para obtener estos materiales, consulte a su médico o visite nuestro sitio web en: <http://www.molinahealthcare.com/members/ca/en-US/mem/medicaid/medical/coverd/hm/Pages/health-education-materials.aspx>

21125EOCMDCAES



Llame a Servicios para Miembros al 1-888-665-4621 (TTY 711). Molina Healthcare está disponible de lunes a viernes de 7.00 a. m. a 7.00 p. m. Esta llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al 711. Ingrese en www.Molinahealthcare.com.