

Guía para acceder a una atención médica de calidad

Primavera de 2019



MolinaHealthcare.com



Your Extended Family.



53315CA191031

Mi Molina

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

- Hacer una evaluación de salud. Una evaluación de salud es una herramienta que puede ayudarles a usted y a su proveedor (médico) a identificar maneras de mejorar su salud.
- Obtener ayuda personal en las siguientes áreas:
 - Peso (IMC) saludable
 - Dejar de consumir tabaco
 - Promover la actividad física
 - Alimentación saludable
 - Controlar el estrés
 - Evitar beber alcohol
 - Identificar signos de depresión
 - Identificar signos de falta de motivación
 - Prueba de cáncer
 - Vacunas
 - Seguridad



- Obtener información de farmacia como:
 - Buscar una farmacia
 - Comenzar el proceso de excepción
 - Conocer las interacciones de medicamentos, los efectos secundarios o los riesgos
 - Conocer sobre sustitutos de medicamentos genéricos
 - Obtener recordatorios electrónicos de resurtido y conocer sobre la receta electrónica
 - Solicitar un resurtido para las recetas actuales de pedido por correo
 - Averiguar el costo que usted debe pagar, si es que lo hay
- Otras cosas que puede hacer en el portal para miembros Mi Molina:
 - Solicitar una tarjeta de identificación de miembro
 - Averiguar cuándo y cómo obtener referencias
 - Seleccionar o cambiar un proveedor
 - Obtener registros de salud en línea
 - Usar el correo electrónico seguro para obtener consejos de salud de la Línea de asesoramiento de enfermería
 - Enviar preguntas por correo electrónico a Servicios para Miembros de Molina

Para obtener más información o registrarse en Mi Molina:

1. Llame al Departamento de Servicios para Miembros al (888) 665-4621 o
2. Cree una cuenta siguiendo estos sencillos pasos:

Paso 1: Vaya a MyMolina.com/ (MiMolina.com en español)

Paso 2: Ingrese su número de identificación de miembro, fecha de nacimiento y código postal

Paso 3: Ingrese su dirección de correo electrónico

Paso 4: Cree una contraseña

Plan y programa de mejoramiento de la calidad de Molina Healthcare

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

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

- Vacunas
- Exámenes de verificación de bienestar
- Pruebas de Papanicolau
- Mamografías de detección
- Atención de la diabetes
- Cuidado prenatal
- Atención posparto

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

Nos esforzamos por mejorar nuestros servicios cada año. Fijamos metas para mejorar nuestros servicios. Nuestro plan de Mejora de la calidad (Quality Improvement, QI) incluye estas metas. Queremos ayudarlos a usted y a sus familiares a cuidarse mejor.



Queremos asegurarnos de que reciban el mejor servicio posible. Algunas de las maneras en que lo hacemos incluye:

- Enviarle un correo o llamarlo para asegurarnos de que usted y su hijo reciban los exámenes de bienestar y las vacunas que necesiten.
- Ayudarlo a aprender sobre problemas de salud en curso, si es que los tiene.
- Asegurarnos de que reciba atención prenatal y exámenes posteriores al parto, si está embarazada.
- Recordarle que debe hacerse pruebas de Papanicolaou y exámenes de mamografía, si los necesita.
- Ver las quejas de los miembros cuando las envía.
- Ayudarlo a encontrar y usar la información en el sitio web de Molina Healthcare.
- Informarle sobre los servicios especiales que ofrecemos a todos nuestros miembros.

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

Para obtener más información, llame a su Equipo de Servicios para Miembros de Molina Healthcare. Puede solicitar una copia impresa de nuestro plan de QI y los resultados.

Protección de su privacidad

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

Información de Salud Protegida (PHI)

PHI son las siglas en inglés de información médica protegida (“Protected Health Information”). 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 Healthcare utiliza y comparte la información protegida sobre su salud?

- 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 requiere Molina Healthcare su autorización (aprobación) por escrito para usar o compartir la PHI?

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

¿Cuáles son sus derechos de privacidad?

- Revisar su PHI
- Obtener una copia de su PHI
- Enmendar su PHI
- Pedirnos que no usemos o compartamos su PHI en ciertas formas
- Obtener una lista de lugares o personas a quienes les hemos proporcionado su PHI



¿Cómo protege Molina Healthcare su PHI?

Su PHI puede estar en forma escrita, oral o en computadoras. Molina Healthcare emplea varias maneras para proteger la PHI a través de nuestro plan de salud. A continuación, figuran algunas maneras en las que Molina Healthcare protege la PHI:

- Molina Healthcare utiliza políticas y reglas para proteger la PHI.
- Solo el personal de Molina Healthcare que necesite conocer la PHI puede usarla.
- Molina Healthcare capacita al personal para proteger y asegurar la PHI, incluidas las comunicaciones escritas y verbales.
- El personal de Molina Healthcare debe acordar por escrito el cumplimiento de las reglas y de las políticas que protegen y resguardan la PHI.
- Molina Healthcare resguarda la PHI en nuestras computadoras. La PHI en nuestras computadoras se mantiene en privado mediante el uso de firewalls y contraseñas.

¿Cuáles son las obligaciones de Molina Healthcare?

Molina Healthcare tiene la obligación de:

- Mantener privada su PHI.
- Enviarle un aviso en caso de incumplimiento de su PHI no asegurada.
- No usar ni divulgar su información genética con fines de contratación de seguro.
- No utilizar sus datos de raza, etnia o idioma para asegurar o denegar cobertura y beneficios.
- Cumplir con las condiciones de esta notificación.

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

- Llame o escriba a Molina Healthcare para presentar una queja.
- Presente una queja en el Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU.

Lo mencionado anteriormente es solo un resumen. Nuestra Notificación de las Normas de Privacidad contiene más información acerca de cómo usamos y compartimos la PHI de nuestros miembros. Puede encontrar nuestra Notificación de las Normas de Privacidad completa en nuestro sitio web www.MolinaHealthcare.com. También puede solicitar una copia de nuestra Notificación de las Normas de Privacidad si llama al Departamento de Servicios para Miembros.

Programa de seguridad del paciente

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

- Llevar un registro de los reclamos de nuestros miembros acerca de problemas de seguridad en el consultorio de su proveedor u hospital.
- Brindarle información para obtener más información sobre cómo tomar decisiones seguras sobre su atención. Algunas de ellas son las siguientes:
 - Preguntas para hacerle a su cirujano antes de la cirugía.
 - Preguntas para hacer sobre interacciones de medicamentos.
- Poner a disposición programas para ayudarlo a administrar su atención y recibir atención de manera oportuna.
- Revisar los informes de grupos que controlan la seguridad de hospitales. Los informes nos dicen cosas como los niveles de personal en la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI), el uso de pedidos de medicamentos por computadora, etc.

Grupos que controlan la seguridad:

- Leap Frog Quality Index Ratings (<https://www.leapfroggroup.org/>)
- California Healthcare Foundation (<https://www.calhospital.org/hospital-compare>)
- The Joint Commission National Patient Safety Goal Ratings (<https://www.qualitycheck.org/>)

Puede visitar estos sitios web para:

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

Llame a nuestro Departamento de Servicios para Miembros al (888) 665-4621 para obtener más información sobre nuestro Programa de seguridad del paciente. También puede visitarnos en línea en www.MolinaHealthcare.com.

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

Molina Healthcare quiere que reciba el tratamiento que necesita. En ocasiones, es posible que su proveedor necesite consultarnos para aprobar el servicio antes de recibirlo (autorización previa), mientras está recibiendo el servicio (concurrente) o luego de haber recibido el servicio (servicio posterior). Vamos a trabajar con su proveedor para decidir si necesita los servicios. Este proceso recibe el nombre de Administración de Utilización (UM, por sus siglas en inglés). Tomamos decisiones con respecto a su atención en función de la necesidad médica y sus beneficios. No recompensamos a los proveedores ni a nadie por denegar cobertura por servicios que necesita. No pagamos dinero adicional a los proveedores o a nuestro personal de UM para tomar decisiones que resulten en la prestación de menos servicios.

Si tiene alguna pregunta sobre nuestro proceso o decisiones de UM, puede llamarnos. Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al número gratuito (888) 665-4621 (TTY/TDD: 711). El personal también puede aceptar llamadas de cobro revertido. Si necesita ayuda en su idioma, hay un miembro del personal bilingüe



o un intérprete disponible. También ofrecemos servicios TTY/TDD para miembros con discapacidades auditivas o del habla. Nuestro Departamento de Servicios para Miembros puede responder su llamada de lunes a viernes (excepto feriados) entre las 7:00 a. m. y las 7:00 p. m., hora del Pacífico. Si llama después de las 7:00 p. m. o durante el fin de semana, deje un mensaje y su número de teléfono. El personal de Servicios para Miembros le devolverá la llamada dentro de un día hábil.

Evaluación de novedades médicas

Buscamos nuevos tipos de servicios y nuevas maneras de proporcionarlos. Revisamos nuevos estudios para ver si existen nuevos servicios que han sido probados como seguros y se deben agregar al paquete de beneficios. Molina Healthcare revisa los siguientes tipos de servicios por lo menos una vez al año:

- Servicios médicos
- Servicios de salud mental
- Medicamentos
- Equipo

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

Atención después de hora

Habrán algunas ocasiones en las que pueda necesitar atención y el consultorio su Proveedor de Atención Primaria (PCP) esté cerrado. Si está fuera del horario de atención y el consultorio de su PCP está cerrado, puede llamar a la Línea de asesoramiento de enfermería de Molina Healthcare al (888) 275-8750. Los enfermeros están disponibles para ayudarle las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Enfermeros altamente capacitados responden nuestra Línea de asesoramiento de enfermería. Pueden ayudarle a decidir si usted debería ver a un proveedor de inmediato. Los enfermeros también pueden ayudarle a programar una cita si necesita visitar a un proveedor rápidamente. A veces, usted puede tener preguntas pero no cree que necesite visitar a su PCP. Puede llamar a la Línea de asesoramiento de enfermería y conversar con un enfermero.

Atención de emergencia

La atención de emergencia es para problemas repentinos o graves que necesitan atención inmediatamente. También puede ser la atención ante una situación en la que su vida o salud se encuentren en peligro. La atención de emergencia es un beneficio cubierto. Sin embargo:

- Para los miembros de Medi-Cal, no hay cobertura de servicios fuera de los Estados Unidos, salvo los servicios de emergencia que requieran hospitalización en Canadá o México.

Si necesita una atención de emergencia, llame al 911 o acérquese al hospital más cercano. No necesita autorización previa. Si tiene un problema de urgencia que no pone en peligro su vida, también puede llamar a nuestra Línea de asesoramiento de enfermería. Llame al (888) 275-8750, las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Dónde encontrar respuestas a los beneficios de medicamentos

Molina Healthcare quiere que hable con su proveedor sobre los medicamentos que necesita. Puede visitar nuestro sitio web en www.MolinaHealthcare.com si desea obtener más información sobre sus beneficios de medicamentos. Nuestro sitio web también explica nuestro proceso de farmacia. En el sitio web, puede encontrar lo siguiente:

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



- Los límites incluyen elementos como la cantidad de resurtidos que puede recibir o las dosis de medicamentos que puede obtener.
- Cómo su proveedor puede pedirnos que aprobemos ciertos medicamentos.
- Cómo su proveedor puede solicitar la cantidad de un medicamento que puede necesitar.
- Información necesaria de su proveedor para obtener la aprobación de algunos de sus medicamentos.
- Detalles sobre el proceso que utilizará su proveedor para la sustitución genérica, el intercambio terapéutico y los protocolos de terapia escalonada.
- Actualizaciones hechas a la lista de medicamentos en cualquier momento durante el año.

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

Obtener ayuda adicional cuando tiene problemas de salud en curso

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

Molina Healthcare puede ayudarlo a:

- Encontrar y acceder a servicios elegibles.
- Organizar visitas al médico y pruebas.
- Organizar el transporte.
- Identificar cualquier brecha en la atención o necesidades de atención médica.
- Acceder a los recursos para ayudar a personas con necesidades de atención médica especial y/o a sus cuidadores que lidian con el estrés del día a día.
- Coordinar el movimiento de un entorno a otro. Esto puede incluir trabajar con usted y sus cuidadores cuando un hospital le da el alta.
- Evaluar su elegibilidad para servicios de atención médica a largo plazo.
- Conectarse con los recursos de la comunidad.
- Encontrar servicios que podrían no ser beneficios cubiertos. Esto puede incluir fisioterapia con escuelas o en entornos comunitarios o “Meals on Wheels”.

- Organizar los servicios con un proveedor de atención primaria (PCP), familiares, cuidadores, representantes y cualquier otro proveedor identificado.

Se puede derivar a los miembros a Administración de Casos a través de:

- Un proveedor
- Servicios para Miembros, la línea de Educación para la salud o la Línea de asesoramiento de enfermería las 24 horas
- Un familiar o cuidador
- Usted mismo

Estos programas son voluntarios. Molina Healthcare los ofrece sin costo alguno para usted. Puede elegir irse de cualquier programa en cualquier momento.



Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros de Molina Healthcare para:

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

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

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

Educación para la salud/Control de enfermedades

Molina Healthcare ofrece programas para ayudarlo a usted y a su familia a controlar una afección de salud diagnosticada. Nuestros programas incluyen:

- Control del asma
- Manejo de la depresión



- Control de la presión arterial alta
- Control de enfermedades cardiovasculares
- Control de la Enfermedad Pulmonar Obstructiva Crónica (EPOC)
- Prevención de la diabetes: Molina Healthcare ofrece el Programa de prevención de la diabetes para ayudarlo a reducir su riesgo de contraer diabetes. Miembros de Medi-Cal: para obtener más información sobre nuestro programa en línea e inscribirse, visite <https://www.yeshealth.com/molina/>
- Control de peso: Molina Healthcare ofrece servicios de control de peso a todos sus miembros adultos. Llame al (866) 472-9483 para inscribirse u obtener más información sobre servicios para el control de peso.
- Ayudas para dejar de fumar: Molina Healthcare ofrece asesoramiento para individuos, grupos y servicios telefónicos para los miembros que usan productos de tabaco. Molina también cubre la terapia de reemplazo de nicotina u otros medicamentos para ayudarlo a dejar de fumar. La línea telefónica de ayuda para fumadores de California brinda asesoramiento telefónico. Hable con su proveedor o llame a la línea de ayuda al 1-800-NO-BUTTS.

Puede obtener más información, inscribirse o desinscribirse de cualquiera de los programas anteriores llamando al Departamento de Administración de Salud de Molina al (866) 891-2320, TTY/TDD: 711, de 6:00 a. m. a 6:00 p. m., hora del Pacífico, de lunes a viernes.

Boletines

Los boletines se publican en el sitio web www.MolinaHealthcare.com. 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 tratan sobre nutrición, pautas para servicios médicos preventivos, manejo del estrés, ejercicio, gestión del colesterol, asma, diabetes, entre otros temas. Para obtener estos materiales, consulte a su médico o visite nuestro sitio web en www.MolinaHealthcare.com/MHCMedicaidPublications y en <https://www.molinahealthcare.com/members/ca/en-US/mem/medicaid/medical/coverd/hm/Pages/health-education-materials.aspx>

Su guía de referencia rápida de atención médica

Departamento/ Programa	Tipo de ayuda necesaria	Número para llamar/ Información de contacto
Departamento de Servicios para Miembros de Molina	Si tiene algún problema con cualquiera de los servicios de Molina, queremos ayudar a solucionarlo. Puede llamar a nuestro Departamento de Servicios para Miembros para obtener ayuda o presentar un reclamo o una queja, de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 7:00 p. m., hora del Pacífico.	Servicios para Miembros Número telefónico gratuito: (888) 665-4621 TTY : 711
Control de la salud	Para solicitar información sobre programas para afecciones tales como asma, diabetes, presión arterial alta, enfermedad cardiovascular (CVD) o enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC).	(866) 891-2320 De 6:00 a. m. a 6:00 p. m., hora del Pacífico, de lunes a viernes
Educación para la salud	Puede solicitar información sobre el control del peso y los programas para dejar de fumar.	(866) 472-9483 TTY/TDD: 711 De 6:00 a. m. a 6:00 p. m., de lunes a viernes
Exámenes de detección de maternidad y soporte obstétrico de alto riesgo	Para obtener información sobre nuestros programas de exámenes de detección de maternidad, comuníquese con nuestro Departamento de Servicios para Miembros.	Servicios para Miembros (888) 665-4621 TTY/TDD: 711

Línea de asesoramiento de enfermería, las 24 horas del día, los 7 días de la semana	Si tiene preguntas o inquietudes acerca de su salud o la salud de su familia. La Línea de asesoramiento de enfermería es atendida por enfermeras registradas.	(888) 275-8750 para hablar en español: (866) 648-3537 TTY : 711
Secretario del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU. para Derechos Civiles	Si considera que no hemos protegido su privacidad y desea presentar una queja, puede llamar para presentar una (o un reclamo).	(800) 368-1019 TDD: (800) 537-7697
Medicare	Medicare es un seguro médico ofrecido por el gobierno federal para la mayoría de las personas desde los 65 años. Medicare lo ayuda a pagar la atención médica, pero no cubre todos los gastos médicos.	(800) MEDICARE (800) 633-4227 TTY : (877) 486-2048 www.medicare.gov
California Department of Managed Health Care	El Departamento de Atención Médica Administrada (Department of Managed Health Care, DMHC) de California es responsable de reglamentar los planes de servicios de salud. Si tiene una queja contra su plan de salud, primero debe llamar sin cargo a Molina al (888) 665-4621 y utilizar el proceso de reclamos de Molina antes de comunicarse con este departamento.	888-HMO-2219 Línea TDD (877-688-9891) para http://www.hmohelp.ca.gov

Salud conductual

Molina Healthcare ofrece servicios de salud conductual para ayudar con problemas como estrés, depresión o confusión. También hay servicios para ayudar con el abuso de sustancias Su PCP puede ofrecerle una breve evaluación y ayudarlo a obtener servicios También buscar servicios por su cuenta llamando al Departamento de Servicios para Miembros al (888) 665-4621. Puede acceder a muchos tipos de servicios. Este tipo de problemas pueden ser tratados. Molina Healthcare lo ayudará a encontrar la asistencia o el servicio que necesita.

Sus derechos como miembro de Molina Healthcare

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

- Obtener información sobre Molina Healthcare, nuestros servicios, nuestros profesionales y proveedores contratados para prestar servicios, y los derechos y responsabilidades del miembro.
- Tener privacidad y ser tratado con respeto y dignidad.
- Ayudar a tomar decisiones sobre su atención médica. Usted puede rechazar un tratamiento.



- Solicitar y recibir una copia de su historia clínica.
- Solicitar una modificación o corrección de su historia clínica.
- Discutir cuáles son las opciones para su tratamiento con su médico u otro proveedor de atención médica de manera que pueda comprenderlas. La cobertura por costo o beneficio no resulta importante.
- Presentar quejas o enviar las apelaciones sobre Molina Healthcare o la atención que recibió.
- Usar sus derechos de miembro sin temor a resultados negativos.
- Recibir los derechos y responsabilidades de los miembros una vez al año.
- Sugerir cambios a la política de derechos y responsabilidades de los miembros de Molina Healthcare.

Usted además tiene las siguientes obligaciones:

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

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

Segundas opiniones

Si no está de acuerdo con el plan de atención médica que su proveedor tiene para usted, tiene derecho a una segunda opinión. Hable con otro proveedor. Este servicio se le proporciona sin costo alguno. Llame al Departamento de Servicios para Miembros al (888) 665-4621 a fin de averiguar cómo obtener una segunda opinión.

Servicios fuera de la red

Si un proveedor de Molina Healthcare no puede proporcionarle los servicios necesarios y cubiertos, Molina Healthcare tiene que cubrir los servicios necesarios por medio de un proveedor fuera de la red. Su costo no puede ser más de lo que sería si el proveedor fuese parte de la red de Molina Healthcare. Esto se debe hacer de una manera oportuna durante todo el tiempo que la red de proveedores de Molina no pueda proporcionar el servicio.

Quejas y apelaciones

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

Una queja puede ser por cosas como:

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

Puede presentar una apelación cuando no esté de acuerdo con la decisión de Molina Healthcare de:

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

Puede solicitar una revisión acelerada si la decisión puede poner en riesgo su vida o su salud. También puede solicitar una audiencia estatal o una revisión médica independiente (Independent Medical Review, IMR), si se rechaza su apelación.

Visite nuestro sitio web, www.MolinaHealthcare.com o su Manual del Miembro para leer sobre:

- Procesos y derechos de queja, apelación, audiencia estatal y revisión médica independiente



- Plazos de queja, apelación, audiencia estatal y revisión médica independiente
- Quién puede presentar una queja/apelación

Llame al Departamento de Servicios para Miembros al (888) 665-4621 si tiene preguntas sobre quejas.

Su derecho a apelar denegaciones

¿Qué es una denegación?

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

Si denegamos su servicio o reclamo, recibirá una carta de Molina Healthcare informándole sobre esta decisión. En esta carta se le informará sobre su derecho a apelar. Puede leer sobre estos derechos en su Manual del Miembro. Puede obtener información sobre cómo presentar una apelación en nuestro sitio web, www.MolinaHealthcare.com. El Departamento de Servicios para Miembros lo puede ayudar a presentar una apelación.

Si no está satisfecho con el resultado de su apelación, puede solicitar una revisión independiente. Esto significa que los proveedores fuera de Molina Healthcare revisan todos los hechos en su caso y toman una decisión. Aceptaremos ese hallazgo. La revisión independiente no implica costo para usted.

¿Desea solicitar la revisión de una apelación? Llame al Departamento de Servicios para Miembros al (888) 665-4621 y pídales que lo ayuden a programarla.

Cómo encontrar información sobre los proveedores de Molina que utilizan nuestro sitio web (POD)

Molina Healthcare ofrece un directorio de proveedores en línea. Para acceder al directorio de proveedores en línea, visite www.MolinaHealthcare.com. Haga clic en “Encontrar un médico”. El directorio de proveedores en línea incluye el siguiente tipo de información:

- Una lista actualizada con los nombres, direcciones y números de teléfono de los proveedores de Molina Healthcare.
- El estado de certificación de la junta de un proveedor. También puede visitar la Junta Americana de Especialidades Médicas en www.abms.org para verificar si un proveedor está certificado.

- Horario de oficina para todos los centros.
- Proveedores que aceptan nuevos pacientes.
- Idiomas que habla el proveedor o su personal.
- Información del hospital, incluidos nombre, ubicación y estado de acreditación.

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

Su derecho a una directiva anticipada

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

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



- Poder notarial para atención médica
- Testamento vital

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

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

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

Visite el sitio web de Molina Healthcare

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

- Beneficios y servicios, incluidos y excluidos de la cobertura y restricciones
- Copagos y otros cargos de los que usted es responsable (si corresponde)
- Qué hacer si recibe una factura por un reclamo
- Preguntas y respuestas frecuentes
- Otros procedimientos de farmacia que incluyen medicamentos que no cubrimos, límites o cuotas de medicamentos, el proceso para solicitar una excepción para medicamentos que no están en el formulario y el proceso de sustitución genérica, intercambio terapéutico (uso de medicamentos que son diferentes pero tienen los mismos efectos) y protocolos de terapia escalonada (ciertos medicamentos se prueban primero antes de cubrir otro medicamento para la misma afección)
- Pautas para salud preventiva y programa de vacunas
- Cómo obtener cuidado especializado y servicios hospitalarios

Puede solicitar copias impresas de todo lo publicado en el sitio web llamando a Servicios para Miembros. Su Manual del Miembro también es un buen recurso. Puede encontrarlo en nuestro sitio web.

Servicios de traducción

Podemos proporcionar información en el idioma de su preferencia. Podemos tener un intérprete para ayudarlo a hablar con nosotros o con su proveedor en casi cualquier idioma (incluido el lenguaje de señas). También proporcionamos materiales escritos en diferentes idiomas y formatos. Si necesita un intérprete o materiales escritos en un idioma que no sea inglés, comuníquese con Servicios al Miembro al (888) 665-4621. Los usuarios de TTY/TDD deben llamar al 711. No hay ningún costo para usted por estos servicios.