

# Guía para obtener atención médica de calidad

2024

## Índice

Su guía para obtener atención médica de calidad.....	4	Servicios de salud de la mujer.....	14
Sus contactos de atención médica.....	4	Servicios de salud del comportamiento.....	15
Visite nuestro sitio web.....	7	Servicios de salud del comportamiento de emergencia.....	15
Portal para miembros.....	7	Cómo obtener atención para necesidades de salud especiales.....	15
Directorio de proveedores en línea.....	8	Servicios fuera de la red.....	15
Plan y programa de mejora de la calidad de Molina Healthcare.....	9	Horario de atención para los servicios.....	15
Pautas para mantenerse saludable.....	10	Qué hacer cuando necesita atención de emergencia o fuera del horario de atención.....	16
Ayuda adicional para problemas de salud crónicos.....	10	Acerca de los beneficios de los medicamentos.....	16
Salud de la población.....	11	Protección de su privacidad.....	17
Evaluación de riesgos para la salud y herramientas de autogestión.....	13	Sus derechos y responsabilidades.....	18
Programa de seguridad del paciente.....	13	Segundas opiniones.....	20
Cómo trabajamos con los proveedores para tomar decisiones sobre su atención.....	14	Quejas y apelaciones.....	20
Mirando las novedades.....	14	Su derecho a apelar una denegación.....	21
Servicios de idioma.....	14	Su derecho a una directiva anticipada.....	21





English (English): ATTENTION: If you speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call 1-844-782-2018 (TTY:711).

English (English): ATTENTION: If you speak English, language assistance services, free of charge, are available to you.  
Call 1-844-782-2018 (TTY:711).

Español (Spanish): Atención: Si habla español, hay servicios de asistencia con el idioma disponibles para usted sin ningún costo. Llame al 1-844-782-2018 (TTY:711).

Español (Spanish): Atención: Si habla español, hay servicios de asistencia con el idioma disponibles para usted sin ningún costo.  
Llame al 1-844-782-2018 (TTY:711).

አማርኛ (Amharic): ትኩረት፡ አማርኛ የሚናገሩ ከሆነ፣ የቋንቋ እርዳታ አገልግሎቶች ከክፍያ ነጻ፣ ለእርስዎ ይኖራል። ወደ 1-844-782-2018 ይደውሉ (TTY: 711)።

Français (French) : ATTENTION : Si vous parlez français, des services d'assistance linguistique, gratuits, sont à votre disposition. Composez le 1-844-782-2018 (ATS : 711).

Deutsch (Deutsch): ACHTUNG: Wenn Sie Deutsch sprechen, stehen Ihnen kostenlose Sprachunterstützungsdienste zur Verfügung. Rufen Sie 1-844-782-2018 (TTY:711) an.

Hindi (हिन्दी): दे: यदि आप हिन्दी बोलते हैं, तो भाषा सहायता सेवाएं, नि: शुल्क, आपके लिए उपलब्ध हैं। 1-844-782-2018 (TTY:711) पर कॉल करें।

日本語 (Japanese):注意:日本語話者の方は無料の言語支援サービスをご利用いただけます。1-844-782-2018 (TTY:711) までお電話ください。

한국어(Korean): 주의 사항: 영어를 구사하실 경우, 무료로 언어 지원 서비스를 받으실 수 있습니다. 1-844-782-2018 (TTY:711) 번으로 문의하시기 바랍니다.

Lao (ລາວ): ຄວາມສໍາຄັນ: ຖ້າທ່ານເວົ້າພາສາລາວ, ຈະມີການເພີ່ມການກາງຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາແກ່ທ່ານ ໂດຍບໍ່ຄ່າສອຄ່າ. ໂທຫາໂປີ-844-782-2018 (TTY:711).

मराठी (Marathi): लक्ष द्या: तुम्ही मराठी बोलत असल्यास, भाषा सहाय्य सेवा, विनामूल्य, तु म यासाठी उपलब्ध आहेत. 1-844-782-2018 (TTY:711)वर कॉल करा.

नेपाली (Nepali): यानाकषयि तपार्सेपाली बोलनुहुन्छ भने तपार् निम्तम्त्युक्ति भाषा सहायतासे उपलब्ध छन्। 1-844-782-2018 (TTY:711) मा कल गर्नुहोस्।

Русский (Russian): ВНИМАНИЕ: если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Позвонить по номеру 1-844-782-2018 (TTY:711).

Soomaali (Somali): FIIRO GAAR AH: Haddii aad ku hadasho af Soomaali, adeegyada kaalmada luuqadda, aan kharash lahayn, ayaa lagu heli karaa. Wac 1-844-782-2018 (TTY:711).

Swahili (Kiswahili): TAZAMA: Ikiwa unazungumza Kiswahili, unaweza kupata huduma za msaada wa lugha bila malipo. Piga simu 1-844-782-2018 (TTY:711).

తెలుగు (Telugu): శ్రద్ధ పెట్టండి: ఒకవ శ తెలుగు మాట్లాడుతుంటే, ఖాసాసహాయ సేవ, ఉచితంగా లభిస్తుంది. 1-844-782-2018 (TTY:711) కు కాల్ చేయండి.

Tagalog (Tagalog): PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, makakakuha ka ng mga serbisyo ng tulong sa wika, nang walang bayad. Tumawag sa 1-844-782-2018 (TTY:711)

Thai (ภาษาไทย): โปรดทราบ: หากคุณพูดภาษาไทยได้ คุณสามารถใช้ บริการความช่วยเหลือ านภาษาไทยได้ ฟรี โทร 1-844-782-2018 (TTY:711)

Українська (Ukrainian): УВАГА: Якщо ви володієте англійською мовою, до ваших послуг безкоштовні послуги мовної підтримки. Телефонуйте за номером 1-844-782-2018 (TTY:711).

Tiếng Việt (Vietnamese): HÃY CHÚ Ý: Nếu quý vị nói tiếng Việt, các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí vẫn sẵn sàng cho quý vị. Hãy gọi 1-844-782-2018 (TTY:711).

Yorùbá (Èdè Yorùbá): ÀKÍYÈSÍ: **Ọ́** bá n s ọ èdè Yorù bá, àv ọ n isẹ̀ iránlọwọ̀ èdè, láìsídíyelẹ̀ **à** n ọ. Pe 1-844-782-2018 (TTY:711).

繁體中文 (Traditional Chinese): 注意: 如果您說繁體中文, 我們將免費為您提供語言協助服務。請致電 1-844-782-2018 (TTY:711)。

## Su guía para obtener atención médica de calidad

La versión 2024 de la Guía de Molina Healthcare de Nebraska para obtener atención médica de calidad (la Guía) le ayuda a conocer los programas y servicios que se le ofrecen. En esta guía, puede leer acerca de nuestro Programa de mejora de la calidad y los servicios para mantenerse saludable y ocuparse de cualquier afección médica que pueda tener.

### Esta Guía le brinda información sobre cómo:

- Protegemos sus derechos de privacidad y su información de salud protegida (PHI)
- Tomamos decisiones sobre su atención médica
- Le ayudamos con los asuntos de atención médica
- Satisfacemos sus necesidades de comunicación

Puede imprimir la Guía y cualquier otra información que necesite desde nuestro sitio web. Para obtener la Guía en su idioma preferido o en un formato accesible, llame a Servicios para Miembros al (844) 782-2018 (TTY: 711). También puede pedirnos que le enviemos por correo una copia de los materiales.

## Sus contactos de atención médica

Departamento/Programa	Servicios	Número de teléfono
<b>Servicios para Miembros</b>	<p><b>Los Servicios para Miembros de Molina pueden:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• responder preguntas sobre su plan de salud y los servicios.</li> <li>• ayudarlo a elegir o cambiar de médico de atención primaria (PCP) o dentista de atención primaria (PCD o consultorio dental).</li> <li>• decirle dónde recibir atención.</li> <li>• ofrecer servicios de interpretación si no habla inglés.</li> <li>• proporcionar información en otros idiomas y formatos.</li> </ul>	<p><b>Servicios para Miembros</b>            (844) 782-2018            TTY: 711            De lunes a viernes            de 8 a. m. a 6 p. m., hora central</p>
<b>Línea de asesoramiento de enfermería disponible las 24 horas y Línea nacional de prevención del suicidio y crisis</b>	<p>Hable con un enfermero registrado siempre que tenga preguntas sobre su salud. Disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.</p> <p>La <b>Línea 988 de prevención del suicidio y crisis</b> tiene cobertura nacional y ofrece ayuda confidencial las 24 horas del día, 7 días a la semana, a personas en crisis suicida o con problemas de salud mental.</p>	<p><b>Línea de asesoramiento de enfermería disponible las 24 horas</b>            (844) 782-2721            TTY: 711</p> <p><b>Línea nacional de prevención del suicidio y crisis</b>            Llamadas y mensajes de texto: <b>988</b></p>

Departamento/Programa	Servicios	Número de teléfono
<p><b>Atención virtual de telesalud las 24 horas del día, los 7 días de la semana</b></p>	<p>Visite a un médico certificado por teléfono o video a través de Teladoc para tratar enfermedades leves o problemas de salud del comportamiento sin salir de casa. Puede recibir atención las 24 horas del día, los 7 días de la semana.</p>	<p><b>Teladoc</b>  800 TELADOC  (800) 835-2362  TTY: 711  <a href="http://member.teladoc.com/">member.teladoc.com/</a>  <b>Molina</b></p>
<p><b>Control de enfermedades*</b></p>	<p>¿Vive con una afección de salud crónica? Ofrecemos programas para ayudarlo a controlar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asma</li> <li>• Depresión</li> <li>• Diabetes</li> <li>• Enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC)</li> <li>• Insuficiencia cardíaca</li> <li>• Presión arterial alta</li> <li>• Peso (asesoramiento nutricional)</li> <li>• Cómo dejar de fumar</li> <li>• Trastorno por consumo de sustancias</li> <li>• Y mucho más</li> </ul> <p>Para obtener más información sobre cómo ser elegible para participar y usar estos servicios del programa, llame al Equipo de Administración de Salud.</p>	<p><b>Administración de Salud</b>  (866) 891-2320  TTY: 711  De lunes a viernes,  de 8 a. m. a 8 p. m., hora central</p>
<p><b>Educación sobre la salud*</b></p>	<p>Conozca más sobre cómo vivir bien y mantenerse saludable. Obtenga información sobre los programas que le ayudarán a dejar de fumar y controlar su peso. Le ayudaremos a aprender a utilizar estos programas.</p>	<p><b>Educación sobre la salud</b>  (866) 472-9483  TTY: 711  De lunes a viernes,  de 8 a. m. a 8 p. m., hora central</p>
<p><b>Exámenes prenatales y apoyo en embarazos de alto riesgo*</b></p>	<p>Tenga un embarazo y un bebé saludables. Únase a nuestro programa de embarazo para acceder a exámenes que le ayudarán a usted y a su bebé a estar lo más saludables posible. Los Servicios para Miembros pueden ayudarlo a aprender a usar este programa.</p>	<p><b>Servicios para Miembros</b>  (844) 762-2018  TTY: 711  De lunes a viernes,  de 8 a. m. a 6 p. m., hora central</p>

Departamento/Programa	Servicios	Número de teléfono
<b>Administración de casos*</b>	Los administradores de casos evalúan sus afecciones de salud y revisan los beneficios y los recursos. Este programa puede ayudarle a vivir de manera más saludable. Los Servicios para Miembros le ayudarán a aprender a utilizar estos programas.	<b>Servicios para Miembros</b> (844) 762-2018 TTY: 711 De lunes a viernes, de 8 a. m. a 6 p. m., hora central
<b>Administración de casos complejos*</b>	Atención para miembros que se enferman y necesitan ayuda adicional para sentirse mejor. Los administradores de casos le ayudarán a obtener la mejor atención posible. Llame a Servicios para Miembros para conocer cómo utilizar estos programas.	<b>Servicios para Miembros</b> (844) 762-2018 TTY: 711 De lunes a viernes, de 8 a. m. a 6 p. m., hora central
<b>Programa de transición de la atención*</b>	Cuando le dan el alta del hospital o de la residencia de ancianos, los asesores le ayudan en la transición de un entorno a otro. Le ayudarán a obtener la atención que necesita en su hogar. Llame a Servicios para Miembros para obtener más información.	<b>Servicios para Miembros</b> (844) 762-2018 TTY: 711 De lunes a viernes, de 8 a. m. a 6 p. m., hora central
<b>Oficina de Derechos Civiles (OCR) del Departamento de Salud y Servicios Humanos (HHS) de los EE. UU.</b>	La OCR le protege de la discriminación en el ámbito de la atención médica y los servicios sociales. También protege la privacidad de su información de salud personal.	<b>Oficina de Derechos Civiles (OCR)</b> (800) 368-1019 Número gratuito de TDD: (800) 537-7697 <a href="https://www.hhs.gov/ocr/index.html">hhs.gov/ocr/index.html</a>
<b>Departamento de Salud y Servicios Humanos (DHHS) de Nebraska</b>	Departamento de Salud y Servicios Humanos de Nebraska supervisa el programa estatal Medicaid. Es importante mantener actualizada su información de contacto con el DHHS para garantizar que obtenga la cobertura que necesita.	<b>Departamento de Salud y Servicios Humanos de Nebraska</b> Número gratuito: (855) 632-7633 Omaha: (402) 595-1178 Lincoln: (402) 473-7000 TTY/TDD: 711 De lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m., hora central <a href="https://www.dhhs.ne.gov/Pages/Medicaid-Clients.aspx">dhhs.ne.gov/Pages/Medicaid-Clients.aspx</a>

\*Puede optar por no participar en estos programas en cualquier momento. Para obtener más información sobre estos programas, llame a Servicios para Miembros.

## Visite nuestro sitio web

Visite [MolinaHealthcare.com](https://MolinaHealthcare.com) y elija su estado. Encontrará:

- Beneficios y servicios
- Qué hacer si recibe una factura por una reclamación
- Preguntas frecuentes (FAQ) y respuestas
- Detalles sobre farmacia, como:
  - o Medicamentos cubiertos por su plan
  - o Límites o cupos de medicamentos
  - o Cómo solicitar una excepción para los medicamentos que no están en la lista de medicamentos preferidos (PDL)
  - o Sustitutos genéricos
  - o Intercambio terapéutico (diferentes medicamentos con los mismos efectos)
  - o Tratamiento escalonado (cubrir un medicamento antes de cubrir otro)
- Pautas de salud preventiva y calendarios de vacunas
- Cómo recibir atención especializada y servicios hospitalarios
- Sustitutos genéricos
- Intercambio terapéutico (diferentes medicamentos con los mismos efectos)
- Tratamiento escalonado (cubrir un medicamento antes de cubrir otro)

Para obtener copias impresas de cualquier cosa en [MolinaHealthcare.com](https://MolinaHealthcare.com), llame a Servicios para Miembros. También puede consultar su Manual para miembros en el sitio web.

## Portal para miembros

[MyMolina.com](https://MyMolina.com) es su portal seguro para miembros. Le permite administrar su salud desde su computadora, teléfono, tableta o computadora portátil. El portal para miembros es fácil de usar. Las siguientes son algunas de las cosas que puede hacer:

- Completar su análisis de riesgos para la salud (HRS)
- Buscar una farmacia local
- Obtener ayuda para lo siguiente:
  - o Alimentarse de forma saludable
  - o Controlar su peso
  - o Determinar si tiene depresión o falta de motivación
  - o Controlar el estrés
  - o Ser físicamente activo
  - o Frenar el consumo de tabaco
  - o Realizar pruebas de detección del cáncer
  - o Aplicarse vacunas
  - o Dejar el alcohol



- Solicitaro imprimir su tarjeta de identificación del miembro
- Actualizar sus datos personales:
  - o Número de teléfono
  - o Correo electrónico
  - o Dirección postal
  - o Preferencia de idioma
  - o Raza/grupo étnico
  - o Pronombres
  - o Identidad de género
  - o Orientación sexual
- Elegir o cambiar médicos
- Consultar sus registros médicos
- Averiguar cómo obtener remisiones
- Obtener asesoramiento de salud de nuestra línea de asesoramiento de enfermería disponible las 24 horas, abierta los 7 días de la semana
- Enviar un correo electrónico a Servicios para Miembros

Para obtener más información o registrarse en el portal para miembros, llame a Servicios para Miembros. También puede crear una cuenta en su computadora o desde su teléfono. Le recomendamos que primero configure su cuenta en su computadora.

#### **Para crear una cuenta en su computadora:**

**Paso 1:** Diríjase a [MyMolina.com](https://www.mylolina.com)

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

**Paso 3:** Ingrese su dirección de correo electrónico

**Paso 4:** Cree una contraseña

**Paso 5:** Es posible que se le pida un número de teléfono o un correo electrónico para obtener un código de verificación

#### **Para crear una cuenta desde su teléfono:**

**Paso 1:** Busque la aplicación My Molina® en Apple App Store o Google Play Store

**Paso 2:** Descargue la aplicación móvil My Molina® en su teléfono

**Paso 3:** Abra la aplicación y seleccione su plan de salud

**Paso 4:** Ingrese su dirección de correo electrónico

**Paso 5:** Cree una contraseña

## **Directorio de proveedores en línea**

Para buscar un proveedor en línea, diríjase a [MolinaHealthcare.com](https://www.molinahealthcare.com). Haga clic en **“Encontrar un médico”**.

El directorio de proveedores incluye:

- Nombres, direcciones y números de teléfono de los proveedores de la red
- Estado de certificación del colegio de proveedores:
  - o También puede visitar la Junta Estadounidense de Especialidades Médicas ([abms.org](https://www.abms.org)) para averiguar si un proveedor está certificado



- Horarios de atención
- Proveedores que aceptan pacientes nuevos
- Idiomas que habla el proveedor o el personal
- Nombre del hospital, ubicación y estado de acreditación

Si no puede acceder a Internet o si necesita más información (como la facultad de medicina o la residencia de su proveedor), podemos enviarle una copia impresa del Directorio de proveedores. Para obtener ayuda, llame a Servicios para Miembros al (844) 782-2018 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a. m. a 6 p. m., hora central.

## Plan y programa de mejora de la calidad de Molina

Nos comprometemos a asegurarnos de que usted obtenga la mejor atención posible. Por eso, cada año ponemos en marcha un plan para seguir mejorando:

- Nuestros servicios
- La calidad de la atención que recibe
- La forma en que nos comunicamos con usted

### Nuestras metas son:

- Brindarle servicios que beneficien su salud
- Trabajar con proveedores para brindarle la atención que necesita.
- Abordar sus necesidades de idioma y culturales
- Reducir los obstáculos para recibir atención, como problemas de transporte o de idioma.

También queremos saber cómo lo estamos haciendo. Revisamos el último año de servicio para verificar nuestro progreso. Es posible que le enviemos una encuesta para recibir sus comentarios.

También podemos enviar encuestas para averiguar cuántos miembros reciben los servicios que necesitan. Estas encuestas nos indican qué atención necesita. Una de estas encuestas se llama CAHPS® (Evaluación del consumidor de proveedores y sistemas de atención médica).

### La encuesta CAHPS® hace preguntas sobre cómo califica:

- Su atención médica
- Su médico de atención primaria (PCP)
- Su plan de salud
- Especialistas que usted ha visto
- Exámenes de control de bienestar
- Cuán fácil le resulta recibir atención
- Cuán fácil es para usted obtener atención rápidamente

### HEDIS® (Conjunto de datos e información de eficacia de la atención médica)

También evaluamos cuántos de nuestros miembros se realizan exámenes y pruebas clave. Observamos lo siguiente:

- Exámenes anuales
- Atención de la diabetes
- Mamografías (radiografías de las mamas)
- Gestión de medicamentos

- Pruebas de Papanicolaou
- Atención prenatal
- Atención posparto
- Inyecciones (inyecciones contra la gripe, niños y adolescentes)

Nos preocupamos por su salud. Queremos ayudarle a cuidar mejor de sí mismo y de su familia. Para hacer esto, hacemos lo siguiente:

- Le recordamos que debe realizarse exámenes de control de bienestar y vacunarse a usted y a su hijo
- Le enseñamos sobre afecciones de salud crónicas
- Nos aseguramos de que reciba atención prenatal y posparto si está embarazada
- Le recordamos que debe someterse a pruebas de Papanicolaou y mamografías, si es necesario
- Tratamos cualquier reclamo
- Le ayudamos a encontrar y utilizar la información de nuestro sitio web
- Le informamos sobre los servicios de valor agregado que ofrecemos

Para obtener más información, llame a Servicios para Miembros al (844) 782-2018 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a. m. a 6 p. m., hora central. Puede solicitar una copia impresa de nuestro plan de mejora de la calidad y los resultados.

## Pautas para mantenerse saludable

Le brindamos información sobre servicios preventivos y cuándo obtenerlos. Esta información no reemplaza las recomendaciones de su médico.

### Para aprovechar al máximo las siguientes pautas, haga lo siguiente:

- Tómese el tiempo para leerlas
- Anote sus preguntas y llévelas a su próximo seguimiento
- Informe a su proveedor sobre cualquier problema de salud que usted o sus hijos tengan
- Asista a sus citas
- Si no acude a una cita, reprogramela inmediatamente

Le ayudamos a conocer las pruebas y exámenes clave para ayudarle a tratar afecciones de salud, como la diabetes, la enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC) y la depresión.

Consulte [MolinaHealthcare.com](https://www.molinahealthcare.com) para obtener más información. Llame a Servicios para Miembros al (844) 782-2018 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a. m. a 6 p. m., hora central.

## Ayuda adicional para problemas de salud crónicos

Cuidar de las afecciones de salud puede ser una tarea ardua. Para asegurarse de que recibe la atención adecuada, nuestro programa de Administración de casos puede ayudarle a:

- Obtener servicios
- Coordinar las pruebas y las visitas al médico
- Obtener transporte para las citas médicas
- Cerrar brechas en la atención o en el servicio



- Obtener apoyo para las personas con necesidades especiales o para sus cuidadores
- Pasar de un entorno a otro, como salir del hospital
- Obtener servicios de atención a largo plazo
- Conectar con el apoyo de la comunidad

Puede ser remitido a Administración de casos por medio de:

- Un proveedor
- Servicios para Miembros, la Línea de educación sobre la salud o nuestra Línea de asesoramiento de enfermería disponible las 24 horas
- Un miembro de la familia o cuidador
- Una autoremisión
- Identificación por Molina como elegible para Administración de casos

Estos programas se le ofrecen sin costo alguno. Puede elegir suspender cualquier programa en cualquier momento. Para obtener más información, llame a Servicios para Miembros al (844) 782-2018 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a. m. a 6 p. m., hora central.

## Salud de la población

Ofrecemos muchos programas para ayudarle a llevar una vida más saludable.

### Control de enfermedades

Ofrecemos estos programas para ayudarle a usted y a su familia con lo siguiente:

- Asma
- Enfermedad cardiovascular (CVD)
- Enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC)
- Depresión
- Diabetes
- Insuficiencia cardíaca
- Peso (asesoramiento nutricional)
- Cómo dejar de fumar
- Trastorno por consumo de sustancias

Para obtener más información, unirse o cancelar la inscripción en cualquiera de estos programas, llame al equipo de Administración de Salud al (866) 891-2320 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 6 a. m. a 6 p. m., hora central.

### Administración de casos

La Administración de casos es una manera de ayudarle a cuidar su salud física y del comportamiento de la mejor manera posible. Un equipo de personas, incluidos un administrador de casos, enfermeros, médicos y otros ayudantes, trabajarán juntos para crear un plan especial solo para usted, que tenga metas que le ayuden a mejorar.

Los administradores de casos pueden hablar con usted por teléfono o en persona para asegurarse de que usted esté bien. También pueden traer a alguien de la comunidad para que le ayuden con información o para enseñarle algo. Llame a Servicios para Miembros para obtener más información sobre cómo utilizar estos programas.

## Administración de casos complejos

La Administración de casos complejos es la atención para los miembros que se encuentran muy enfermos y necesitan ayuda adicional para sentirse mejor. Los administradores de casos quieren asegurarse de que usted recibe la mejor atención posible y:

- Le enseñarán sobre su enfermedad y le ayudarán a obtener la atención y los servicios adecuados
- Le ayudarán a obtener lo que necesita para sentirse mejor, como medicamentos o equipos
- Verificarán si lo que están haciendo está siendo de ayuda
- Continuarán trabajando con usted hasta que se sienta mejor y pueda cuidarse solo

Para obtener más información, llame a Servicios para Miembros o visite [MolinaHealthcare.com](https://www.molinahealthcare.com).

## Transición de la atención

Nuestro programa de transición de la atención está diseñado para ayudarle a tener una transición fluida después de abandonar el hospital u otro centro de atención. Los entrenadores trabajarán con usted o su cuidador para asegurarse de que comprende lo que debe hacer para mantenerse saludable. Queremos asegurarnos de que obtiene la mejor atención posible y de que se siente apoyado durante su recuperación.

El programa está disponible para todos los miembros de Molina Healthcare. Para obtener más información, llame a Servicios para Miembros al (844) 782-2018.

## Boletines para miembros

Publicamos boletines para miembros en [molinahealthcare.com/members/ne/en-us/mem/Medicaid/materials.aspx](https://www.molinahealthcare.com/members/ne/en-us/mem/Medicaid/materials.aspx). La información es fácil de leer y ofrece consejos para llevar una vida saludable.

## Educación sobre la salud

Podemos enseñarle cosas como las siguientes:

- Alimentarse de forma saludable
- Prevenir enfermedades
- Atención para el estrés
- Mantenerse activo
- Colesterol
- Asma
- Diabetes
- Salud del comportamiento

Para obtener estos materiales de educación sobre la salud, puede pedirselos a su médico. También puede visitar [MolinaHealthcare.com/StayingHealthy](https://www.molinahealthcare.com/StayingHealthy).



## Análisis de riesgos para la salud y herramientas de autogestión

Para obtener ayuda para realizar cambios saludables, utilice el Análisis de riesgos para la salud (HRS) en el portal para miembros de **My Molina**. Solo tiene que responder a preguntas sobre su salud, comportamientos y pruebas sugeridas. Una vez que haya completado este análisis, recibirá un informe sobre los riesgos para su salud.

En el portal para miembros, también encontrará herramientas de autogestión que ofrecen asesoramiento para lo siguiente:

- Control del peso
- Depresión
- Bienestar financiero
- Otros temas que afectan su salud

Estas herramientas le ayudarán a verificar el progreso, encontrar obstáculos y medir el progreso respecto de las metas. Para obtener más información, diríjase a **MyMolina.com**.

## Programa de seguridad del paciente

Nuestro programa de seguridad del paciente ayuda a mantener su seguridad y la de su familia al recibir servicios de salud.

### Le protegemos de la siguiente manera:

- Le informamos a proveedores y hospitales sobre problemas de seguridad y dónde obtener ayuda
- Llevamos un registro de los reclamos de los miembros sobre problemas de seguridad en los consultorios de los proveedores y hospitales
- Revisamos los informes de los grupos que verifican la seguridad en los hospitales
- Le ayudamos a trasladarse de un lugar a otro, por ejemplo, del hospital a su hogar
- Le enseñamos acerca de las preguntas que debe hacer durante las visitas al proveedor

### Los grupos que verifican la seguridad son los siguientes:

- **Calificaciones del índice de calidad de Leapfrog Group**
- **Calificaciones de las metas nacionales de seguridad de los pacientes de The Joint Commission**

### Puede consultar los sitios web mencionados anteriormente para:

- ver lo que hacen los hospitales para mejorar la seguridad
- saber qué debe buscar al elegir un proveedor o un hospital
- obtener información sobre programas y servicios para afecciones como la diabetes y el asma

Para obtener más información, llame a Servicios para Miembros al (844) 782-2018 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a. m. a 6 p. m., hora central, o visite **MolinaHealthcare.com**.

## Cómo trabajamos con los proveedores para tomar decisiones sobre su atención

Algunos servicios deben ser aprobados previamente antes de cubrirlos. Trabajamos con su proveedor para determinar qué servicios necesita. Tomamos decisiones sobre su atención según las necesidades y los beneficios médicos. Esto se denomina gestión de utilización (UM).

- No recompensamos a los proveedores ni a otros por denegar servicios
- No pagamos más a los proveedores ni al personal de la UM para que tomen decisiones que supongan menos atención para usted

Si necesita servicios y apoyo a largo plazo (LTSS), alguien con experiencia, capacitación y educación en LTSS toma las decisiones sobre estos servicios.

Si tiene alguna pregunta sobre nuestro proceso de UM o sus reglas, llame a Servicios para Miembros al (844) 782-2018 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a. m. a 6 p. m., hora central. Aceptamos llamadas de cobro revertido. Si necesita ayuda en su idioma, tenemos personal bilingüe o intérpretes a disposición sin costo alguno. También ofrecemos servicios de TTY para personas sordas, con problemas de audición o con dificultades para hablar.

Es posible que Servicios para Miembros también llame para hablar sobre problemas relacionados a la UM. Si Servicios para Miembros llama, usaremos nuestro nombre, título y nombre de Molina.

## Mirando las novedades

Buscamos maneras de ofrecer nuevos tipos de atención y servicios y nuevas maneras de brindarlos. Revisamos los nuevos servicios en busca de seguridad y ventajas adicionales. Cada año, revisamos las actualizaciones en:

- Equipo
- Servicios médicos
- Servicios de salud del comportamiento
- Medicamentos

## Servicios de idioma

Le proporcionaremos información escrita o verbal en su idioma, sin costo alguno. Ofrecemos intérpretes para ayudarle a hablar con su proveedor o con nosotros. Lo hacemos en la mayoría de los idiomas. Esto incluye el lenguaje de señas. Para solicitar un intérprete o materiales escritos en un idioma distinto del inglés, llame a Servicios para Miembros al (844) 782-2018 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a. m. a 6 p. m., hora central.

## Servicios de salud de la mujer

Cubrimos la atención antes del nacimiento, la atención después del parto, los exámenes de las mamas, las mamografías y las pruebas de Papanicolau. Para servicios de rutina y preventivos, puede consultar a un especialista en salud de la mujer. Puede ser un obstetra, ginecólogo o partera certificada de enfermería. Usted no necesita una remisión para recibir servicios de salud de la mujer.

## Servicios de salud del comportamiento

Si tiene preocupaciones sobre problemas de salud del comportamiento, podemos ayudarle, incluso con cuestiones como el estrés, la depresión o el consumo de sustancias. Usted no necesita una remisión para ver a un proveedor. Consulte a su PCP o llame a Servicios para Miembros al (844) 782-2018 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a. m. a 6 p. m., hora central, para obtener más información.

## Servicios de salud del comportamiento de emergencia

Una emergencia de salud del comportamiento es una afección de salud mental que puede causarle daños extremos al cuerpo o incluso causar la muerte. Algunos ejemplos son los que se presentan a continuación:

- Tiene pensamientos suicidas o intentos de suicidio
- Ha provocado un peligro para usted mismo o para otros
- Se ha lastimado y no puede llevar a cabo acciones de la vida diaria
- Se ha lastimado y está provocando daños graves a su cuerpo, o la muerte

**Si tiene una emergencia, acuda a la sala de emergencias del hospital más cercano. Puede acudir a cualquier otro lugar de emergencia de inmediato. Puede llamar al 911. Para hablar con la Línea de prevención del suicidio y crisis, llame al 988.**

Si acude a la sala de emergencias, comuníquese a su proveedor de atención primaria lo antes posible. Si tiene una emergencia y no puede comunicarse con un proveedor de la red:

- Diríjase al hospital o centro de emergencia más cercano
- Llame al número que figura en su tarjeta de identificación
- Llame a su proveedor y realice un seguimiento entre 24 y 48 horas después de abandonar el centro de emergencia

Si tiene una emergencia fuera del área, le ayudaremos a ponerse en contacto con un proveedor de la red en cuanto se encuentre bien.

## Cómo obtener atención para necesidades de salud especiales

Cubrimos la atención para necesidades especiales. Si tiene servicios y apoyo a largo plazo (LTSS), puede consultar a un especialista. No necesita una remisión. Es posible que sea elegible para recibir servicios adicionales. Llame a Servicios para Miembros para obtener más información sobre la coordinación de la atención y la Administración de casos.

## Servicios fuera de la red

Si un proveedor de la red no puede brindarle los servicios que necesita, puede consultar con un proveedor fuera de la red. Su costo será el mismo que si el proveedor estuviera en nuestra red. Cubriremos el proveedor fuera de la red. Para obtener más información, llame a Servicios para Miembros.

## Horario de atención para los servicios

Puede recibir servicios las 24 horas del día, todos los días.



## Qué hacer cuando necesita atención de emergencia o fuera del horario de atención

### Atención fuera del horario

Es posible que necesite atención cuando el consultorio de su PCP esté cerrado. Si está fuera del horario, llame a la Línea de asesoramiento de enfermería 24 horas al (844) 782-2721 (TTY: 711).

**Los enfermeros altamente capacitados están aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana para:**

- responder sus preguntas médicas
- ayudarle a decidir si necesita atención inmediata
- programarle una cita

### Atención de emergencia

#### ¿Qué es una emergencia?

Un problema repentino o grave que necesita atención inmediata o que pone en peligro su vida o su salud.

#### Cubrimos la atención de emergencia.

La atención de emergencia no se cubre fuera de los Estados Unidos (excepto los casos que requieran hospitalización en Canadá o México).

**Si necesita atención de emergencia, llame al 911 o diríjase al hospital más cercano. No necesita una aprobación previa. Para hablar con la Línea de prevención del suicidio y crisis, llame al 988.**

Para atención urgente, llame a la Línea de asesoramiento de enfermería 24 horas al (844) 782-2721.

### Acerca de los beneficios de los medicamentos

Para obtener información sobre los medicamentos que necesita, hable con su proveedor. Para obtener más información sobre los beneficios de sus medicamentos, visite [MolinaHealthcare.com](https://www.molinahealthcare.com). En nuestro sitio web puede encontrar la siguiente información:

- Nuestra lista de medicamentos preferidos (PDL): una lista de medicamentos genéricos y de marca que cubrimos
- Límites de los medicamentos cubiertos, como el número de reposiciones o dosis que puede obtener
- Cómo su proveedor puede solicitar la aprobación de determinados medicamentos o la cantidad que necesita
- Información necesaria de su proveedor para obtener la aprobación de algunos de sus medicamentos
- El proceso de su proveedor para los sustitutos genéricos, el intercambio terapéutico y el tratamiento escalonado
- Actualizaciones en nuestra PDL
- Cualquier copago para los medicamentos que no están en la PDL
- Cómo su proveedor puede solicitarnos la cobertura de un medicamento que no figura en la PDL

Para obtener más información, llame a Servicios para Miembros al (844) 782-2018 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a. m. a 6 p. m., hora central.



## Protección de su privacidad

Usted tiene derechos cuando se trata de proteger su información de salud. No compartiremos información de salud que no esté permitida por la ley. Respetamos y protegemos su privacidad. Podemos utilizar y compartir datos para brindarle beneficios. Su privacidad es importante para nosotros.

## Su información de salud protegida (PHI)

PHI significa información de salud protegida, según sus siglas en inglés. Esto incluye la siguiente información sobre usted:

- Nombre
- Número de identificación del miembro
- Raza
- Grupo étnico
- Identidad de género
- Orientación sexual
- Necesidades sociales
- Riesgos sociales
- Necesidades de idioma
- Otras cosas que le identifican

### Podemos usar su PHI para lo siguiente:

- Trabajar con los médicos clínicos para proporcionar su tratamiento
- Pagar por su atención médica
- Revisar la calidad de la atención que recibe
- Informarle sobre sus opciones de atención
- Ejecutar nuestro plan de salud
- Usar o compartir la PHI para otros fines, según lo permita la ley

Debemos obtener su aprobación por escrito para utilizar o compartir su PHI con cualquier fin no mencionado anteriormente.

## Sus derechos de privacidad

### Tiene derecho a lo siguiente:

- Ver su PHI
- Obtener una copia de su PHI
- Hacer cambios en su PHI
- Pedirnos que no usemos ni compartamos su PHI de determinadas maneras
- Obtener una lista de las personas o lugares a los que hayamos proporcionado su PHI



## Cómo Molina protege su PHI

Su PHI puede presentarse por escrito, oralmente o en formato digital. Protegemos su PHI de la siguiente manera:

- Contamos con políticas y procedimientos que le protegen
- Limitamos el personal que puede ver la PHI
- Capacitamos a nuestro personal sobre cómo proteger y asegurar la PHI (comunicaciones escritas y verbales)
- Exigimos un acuerdo por escrito para seguir las políticas y procedimientos
- Aseguramos la PHI de forma digital mediante el uso de firewalls y contraseñas

**Por ley, debemos hacer lo siguiente:**

- Mantener su PHI privada
- Informarle si existe alguna filtración de su PHI no protegida
- No utilizar ni revelar su información genética para fines de suscripción
- No utilizar la información sobre su raza, grupo étnico o idioma para suscribir o denegar la cobertura
- Seguir nuestro Aviso sobre prácticas de privacidad (NPP)

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

- Llame o escriba Molina y presente un reclamo
- Presente un reclamo ante el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU

La información anterior es solo un resumen. Para obtener más información sobre cómo usamos y compartimos su PHI, consulte nuestro NPP en [MolinaHealthcare.com](https://www.molinahealthcare.com). También puede llamar a Servicios para Miembros al (844) 782-2018 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a. m. a 6 p. m., hora central, para solicitar una copia.

## Sus derechos y responsabilidades

Es importante que conozca sus derechos y responsabilidades. Le ayuda a usted, a su familia, a su proveedor y a Molina a asegurarse de que recibe la atención que necesita.

**Tiene derecho a lo siguiente:**

- A que se lo trate con respeto, dignidad y sin discriminación ni represalias
- Recibir información sobre su enfermedad o afección médica; comprender las opciones de tratamiento, los riesgos y los beneficios, y tomar una decisión informada sobre si recibirá o no tratamiento
- Recibir información sobre las opciones y alternativas de tratamiento disponibles, **presentada de forma adecuada a su afección y a su capacidad para comprender la información**
- Participar en decisiones sobre su atención médica, incluido el derecho a rechazar el tratamiento
- Hablar con su médico y su plan de salud y saber que su información médica será confidencial
- Solicitar la cancelación de inscripción
- Elegir su plan de salud y su proveedor de atención primaria
- Tener acceso a su plan de salud y a su médico de atención primaria
- Recibir atención médica a tiempo
- A solicitar una copia de su historia clínica y solicitar cambios en esta

- A presentar un reclamo sobre un proveedor o Molina Healthcare y recibir una respuesta oportuna
- Recibir información sobre los servicios médicos brindados por Molina Healthcare
- A ejercer sus derechos con una garantía de que el ejercicio de esos derechos no afectará adversamente su tratamiento por Molina, sus proveedores, o Medicaid de Nebraska
- Cambiar su proveedor de atención primaria en cualquier momento
- Cambiar su plan de salud durante los 90 días después de la inscripción inicial o durante el período anual de inscripción abierta
- Recibir los materiales del plan de salud explicados o traducidos
- Disponer de intérpretes sin costo alguno, si es necesario, durante las citas médicas y en todas las conversaciones con su proveedor de atención primaria o con Molina Healthcare
- No ser sometido a ninguna forma de retención o reclusión como medio de coacción, disciplina, conveniencia o represalia
- Solicitar una apelación si se deniegan, finalizan o reducen los servicios
- Hacer directivas anticipadas, si lo desea, y recibir ayuda si fuera necesario
- Recibir atención médica adecuada las 24 horas del día, los 7 días de la semana

**Derechos indígenas: como mínimo, los derechos para indios americanos abarcan los siguientes:**

- Recibir servicios de servicio de atención primaria de salud indígena/tribal 638/ atención indígena urbana (I/T/U) que participe en la red de Organización de Atención Administrada (MCO) como PCP
- Elegir a un proveedor de I/T/U como proveedor
- Recibir servicios cubiertos de proveedores de I/T/U fuera de la red de los cuales son elegibles para recibir estos servicios
- Recibir oportunamente servicios disponibles de conformidad con el contrato para miembros amerindios que sean elegibles para recibir servicios de proveedores de I/T/U
- Recibir remisiones a proveedores de la red de proveedores de I/T/U fuera de la red
- De conformidad con la Sección 5006(a) de la Ley de Recuperación y Reinversión de Estados Unidos (ARRA), Molina Healthcare debe cumplir con lo siguiente:
  - o Eximir de primas a cualquier amerindio que sea elegible para recibir o haya recibido un artículo o servicio proporcionado por un proveedor de I/T/U o a través de una remisión
  - o Eximir de todos los costos compartidos a cualquier amerindio que esté recibiendo o haya recibido alguna vez un artículo o servicio proporcionado por un proveedor de atención médica amerindio o a través de una remisión
  - o Cumplir con las protecciones médicas para amerindios requeridas incluidas en la Sección V.Q.5. Reembolso del proveedor: protecciones para la salud indígena
  - o Molina Healthcare debe cumplir con la Sección 5006(d) de la Ley de Recuperación y Reinversión de los Estados Unidos (ARRA) de 2009, la Ley Pública 111-5 y el Título 42 del CFR, § 438.14

**Usted también tiene las siguientes responsabilidades:**

- Comprender, en la medida de su capacidad, cómo se utiliza Molina Healthcare para recibir atención médica
- Elegir un proveedor dentro de la red de Molina
- Llevar su tarjeta de identificación de Medicaid y su tarjeta de identificación del plan de salud a todas las citas médicas y a la farmacia para obtener recetas
- Cumplir con las citas programadas

- Llamar al consultorio del proveedor con al menos 24 horas de antelación si es necesario reprogramar la cita
- Informar a su médico sobre cualquier problema médico
- Hacer preguntas sobre cosas que no entiende
- Seguir las órdenes y los consejos de su proveedor
- Ayudar con la transferencia de su historia clínica
- Recibir servicios de su proveedor de atención primaria o dentista de atención primaria a menos que lo remita su proveedor de atención primaria o su dentista de atención primaria en otro lugar
- Cooperar con todas las consultas y encuestas de Medicaid de Nebraska

Visite [MolinaHealthcare.com](https://www.molinahealthcare.com) para ver su Manual para miembros para obtener una lista completa de sus derechos y responsabilidades, o llame a Servicios para Miembros al (844) 782-2018 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a. m. a 6 p. m., hora central, para solicitar una copia.

## Segundas opiniones

Si no está de acuerdo con el plan de atención de su proveedor, tiene derecho a una segunda opinión. Puede hablar con otro proveedor de la red. También puede hablar con un proveedor fuera de nuestra red sin costo alguno.

## Quejas y apelaciones

Si tiene problemas con su atención o servicios médicos, tiene derecho a presentar una queja (reclamo) o apelación.

### Presente una queja por cuestiones como las siguientes:

- La atención que recibe de su proveedor o del hospital
- El tiempo que demora programar una cita o atenderse con un proveedor
- Disponibilidad de proveedores en su zona

### Presente una apelación cuando no esté de acuerdo con nuestras decisiones sobre lo siguiente

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

Puede solicitar una revisión acelerada si la decisión pone en peligro su vida o su salud. También puede solicitar una audiencia justa estatal en caso de que se deniegue su apelación.

Visite [MolinaHealthcare.com](https://www.molinahealthcare.com) o consulte su Manual para miembros para informarse sobre lo siguiente:

- Quejas y apelaciones
- Cómo presentar una queja y apelación
- Proceso de audiencia justa estatal, derechos y plazos

Si tiene preguntas, llame a Servicios para Miembros.



## Su derecho a apelar una denegación

### ¿Qué es una denegación?

Una denegación significa que no pagaremos un servicio o una factura. Si denegamos su servicio, tiene derecho a averiguar por qué se denegó. Tiene derecho a apelar.

Si denegamos su servicio, recibirá una carta en la que se le explicará el motivo. Se le informará sobre su derecho a apelar. Puede leer acerca de estos derechos en su Manual para miembros. Puede obtener información sobre cómo presentar una apelación en [MolinaHealthcare.com](https://www.molinahealthcare.com). Servicios para Miembros también puede ayudarle a presentar una apelación.

Si no está conforme con el resultado de su apelación, puede solicitar una audiencia justa estatal. Molina seguirá esta constatación.

## Su derecho a una directiva anticipada

Usted tiene derecho a aceptar o rechazar el tratamiento que le ofrece un proveedor. Si no puede comunicar sus deseos al proveedor, debe hacerlos saber. Es importante que tenga una directiva anticipada. Puede tener una para la atención médica y de salud mental.

Una directiva anticipada es un formulario legal que indica a los proveedores el tipo de atención que usted desea recibir si no puede hablar por sí mismo. Escriba una directiva anticipada antes de que tenga una emergencia. Esto evita que otras personas puedan tomar decisiones importantes sobre su salud en caso de que usted no pueda tomar sus propias decisiones. Existen diferentes tipos de directivas anticipadas. Estos son algunos ejemplos:

- Poder legal para la atención médica
- Testamento en vida

Es su elección tener una directiva anticipada. Nadie puede denegarle la atención por tenerla o no. Si necesita ayuda para tomar decisiones sobre su atención, hable con alguien en quien confíe. Puede ser un miembro de su familia o un amigo. También puede hablar con su abogado o PCP.

Llame a Servicios para Miembros para recibir ayuda para obtener una directiva anticipada que se ajuste a las leyes estatales.

Si ha firmado una directiva anticipada y considera que su proveedor no ha seguido sus deseos, puede presentar un reclamo. Visite [MolinaHealthcare.com](https://www.molinahealthcare.com) o llame a Servicios para Miembros para obtener más información.

