

Guía sobre cómo obtener atención médica de calidad



Índice

Su guía sobre cómo obtener atención médica de calidad.....	2
Sus contactos de atención médica.....	2
Visite nuestro sitio web.....	5
Portal para miembros.....	6
Directorio de Proveedores en línea.....	7
Plan y programa de mejoramiento de la calidad de Molina Healthcare of New Mexico.....	8
Pautas para gozar de buena salud.....	9
Ayuda extra (Extra Help) para afecciones crónicas de salud.....	9
Salud de la población.....	10
Evaluación de riesgos para la salud y herramientas de autogestión.....	12
Programa de seguridad del paciente.....	12
Cómo trabajamos con los proveedores para tomar decisiones sobre su atención médica.....	13
Novedades.....	13
Servicios lingüísticos y de asistencia a la comunicación.....	14
Servicios médicos para la mujer.....	14
Servicios de salud conductual.....	14
Servicios de emergencia de salud conductual.....	14
Cómo obtener atención para necesidades especiales de salud.....	15
Servicios fuera de la red.....	15
Horario de prestación de los servicios.....	15
Qué hacer cuando necesita atención médica después de las horas de consulta o atención de emergencia.....	15
Información sobre los beneficios farmacológicos.....	16
Protección de su privacidad.....	16
Sus derechos y responsabilidades.....	18
Segundas opiniones.....	18
Quejas y apelaciones.....	19
Su derecho a apelar denegaciones.....	20
Su derecho a tener una directiva anticipada.....	20

Su guía sobre cómo obtener atención médica de calidad

Con la versión 2026 de la Guía sobre cómo obtener atención médica de calidad de Molina Healthcare of New Mexico (la Guía) se puede obtener información sobre los programas y los servicios que se ofrecen. En esta Guía, puede leer sobre nuestro Programa de Mejoramiento de Calidad y los servicios para que pueda gozar de buena salud y atender toda afección que pueda tener.

Esta Guía le proporciona información detallada acerca de cómo realizamos lo siguiente:

- Protegemos sus derechos de privacidad y su información de salud protegida (PHI).
- Tomamos decisiones acerca de su atención médica.
- Le ayudamos con las acciones relacionadas con la atención médica.
- Satisfacemos sus necesidades de comunicación

Puede imprimir la Guía y cualquier otra información desde nuestro sitio web. Si desea obtener la Guía en su idioma de preferencia o en un formato accesible, llame a Servicios para Miembros al (844) 862-4543 (TTY: 711). Tanto los miembros nuevos como los ya existentes pueden solicitarnos que les enviemos por correo una copia de los materiales.

Sus contactos de atención médica

Departamento/ Programa	Servicios	Número de teléfono
Servicios para Miembros	El Departamento de Servicios para Miembros puede realizar lo que se indica a continuación: • Responder preguntas acerca de su plan de salud y sus servicios. • Brindarle ayuda para que elija o cambie de proveedor de atención primaria (PCP). • Indicarle dónde obtener atención. • Ofrecer servicios de intérprete, gratuitos, si habla un idioma distinto del inglés, incluido el lenguaje de señas estadounidense (ASL). • La entrega de información en otros idiomas es gratuita.	Servicios para Miembros (844) 862-4543 TTY: 711 de lunes a viernes de 8 a. m. a 5 p. m.

Departamento/ Programa	Servicios	Número de teléfono
Línea de Consejos de Enfermería y Línea Nacional de Prevención del Suicidio y Crisis disponibles las 24 horas	Hable con un miembro del personal de enfermería cada vez que tenga preguntas sobre su salud. Disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. En la Línea de prevención del suicidio y de crisis 988 se ofrece asistencia a nivel nacional y se brinda apoyo confidencial las 24 horas del día, los 7 días de la semana, a personas que sufren crisis suicidas o problemas de salud mental.	Línea de Consejos de Enfermería disponible las 24 horas (833) 965-1558 Línea de Prevención del Suicidio y Crisis: Llamadas y mensajes de texto: 988
Atención virtual mediante telemedicina las 24 horas del día	Consulte a un médico autorizado por la Junta Médica por teléfono o video para tratar enfermedades leves o necesidades de salud mental sin salir de su hogar. Puede recibir atención las 24 horas del día, los 7 días de la semana.	Teladoc (800) 835-2362
Administración de la salud*	¿Tiene una afección crónica? Ofrecemos programas para que pueda tratar las siguientes afecciones o problemas: • Asma • Depresión • Diabetes • Enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC) • Insuficiencia cardíaca • Presión arterial alta (hipertensión) • Peso (asesoramiento nutricional) • Dejar de fumar • Trastorno por consumo de sustancias Si desea más información sobre cómo participar y usar, unirse o dejar este programa, llame al equipo de Administración de la Salud.	Administración de la Salud (866) 891-2320 TTY: 711 de lunes a viernes de 6 a. m. a 6 p. m. hora del Pacífico

Departamento/ Programa	Servicios	Número de teléfono
Educación para la salud*	Obtenga más información sobre cómo vivir bien y gozar de buena salud. Infórmese sobre los programas con los que podrá dejar de fumar y controlar su peso. Le ayudaremos a entender cómo usar, unirse o dejar este programa.	Educación para la salud (866) 472-9483 TTY: 711 de lunes a viernes de 6 a. m. a 6 p. m., hora del Pacífico
Exámenes preventivos de maternidad y apoyo a embarazos de alto riesgo*	Tenga un embarazo y un bebé sanos. Únase a nuestro programa de embarazo para obtener exámenes preventivos que le ayuden a usted y a su bebé a estar lo más sanos posible. Servicios para Miembros puede ayudarle a entender cómo usar, unirse o dejar este programa.	Servicios para Miembros (844) 862-4543 TTY: 711 de lunes a viernes de 8 a. m. a 5 p. m.
Coordinación de la Atención*	Los coordinadores de atención evalúan sus afecciones de salud y revisan los beneficios y recursos. Con este programa, podrá vivir de manera más saludable. Servicios para Miembros puede ayudarle a entender cómo usar, unirse o dejar este programa.	Servicios para Miembros (844) 862-4543 TTY: 711 de lunes a viernes de 8 a. m. a 5 p. m.
Coordinadores de atención compleja y administración de la terapia intensiva*	Atención a miembros que se enferman de gravedad y necesitan ayuda extra para sentirse mejor. Los Coordinadores de atención le ayudarán a obtener la mejor atención posible. Llame al Departamento de Servicios para Miembros para entender cómo usar, unirse o dejar estos programas.	Servicios para Miembros (844) 862-4543 TTY: 711 de lunes a viernes de 8 a. m. a 5 p. m.
Programa de transición de la atención médica*	Cuando le dan el alta del hospital o de la residencia de ancianos, los consejeros le brindan ayuda en la transición de un entorno a otro. Se encargan de que reciba la atención que necesita en el hogar. Llame al Departamento de Servicios para Miembros para entender cómo usar, unirse o dejar este programa.	Servicios para Miembros (844) 862-4543 TTY: 711 de lunes a viernes de 8 a. m. a 5 p. m.
Oficina de Derechos Civiles (OCR) del Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU. (HHS)	La OCR le brinda protección contra la discriminación en la atención médica y los servicios sociales. También protege la privacidad de su información médica personal.	Office for Civil Rights (OCR) (800) 368-1019 Número de teléfono gratuito para TDD: (800) 537-7697

Departamento/ Programa	Servicios	Número de teléfono
New Mexico Autoridad de Atención Médica (HCA)	La HCA regula los planes de salud. Si tiene una reclamación, siga el proceso para presentar reclamaciones de Molina Healthcare of New Mexico antes de comunicarse con la HCA. Para obtener información sobre nuestro proceso, llame a Servicios para Miembros al (844) 862-4543 (TTY: 711).	Autoridad de Atención Médica de New Mexico (HCA) (800) 283-4465 TTY: 711

*Puede dejar de participar en estos programas en cualquier momento. Si desea obtener más detalles sobre estos programas, llame a Servicios para Miembros.

Visite nuestro sitio web

Visite nuestro sitio web para obtener más información. Encontrará lo siguiente:

- **Beneficios y servicios**
- Lo que debe hacer si recibe una factura
Manual del miembro
- **Preguntas frecuentes (FAQ)**
- Detalles de farmacia, como los que se indican a continuación:
 - Medicamentos cubiertos por su plan consulte la **Lista de medicamentos preferidos (PDL)**
 - Límites de medicamentos
 - Sustitución por medicamentos genéricos.
 - Intercambio terapéutico (diferentes medicamentos que tienen los mismos efectos).
 - Terapia progresiva (se cubre un medicamento antes de que cubramos otro).
 - Cómo solicitar una excepción para los medicamentos que no están en la **Lista de medicamentos preferidos (PDL)**
 - Cómo hallar farmacias cercanas dentro de la red o resurtir una receta médica por correo postal
- Pautas de atención médica preventiva y calendarios de vacunación.
- Cómo obtener atención especializada y servicios hospitalarios.
- Proveedores de atención primaria y especialistas disponibles
- Procedimientos de administración de utilización (UM) como:
 - Revisión previa al servicio.
 - Revisiones simultáneas urgentes (revisión que se lleva a cabo mientras recibe atención en un centro de atención médica)
 - Revisión posterior al servicio.
 - Cómo presentar una apelación o solicitar una audiencia imparcial estatal.

Para recibir una copia de todo lo publicado en MolinaHealthcare.com, llame a Servicios para Miembros al (844) 862-4543 (TTY: 711). También puede consultar su **Manual del miembro** en el sitio web en MolinaHealthcare.com.

Portal para miembros

MiMolina.com es su portal seguro para miembros. Le permite administrar su salud desde su computadora de escritorio, teléfono, tableta o computadora portátil. El portal para miembros es fácil de usar. A continuación, se mencionan algunas de las cosas que puede hacer en este portal:

Buscar una farmacia local.

- Obtener ayuda con lo siguiente:
 - Alimentación saludable
 - Control de peso
 - Averiguar si tiene depresión o falta de motivación
 - Controlar el estrés
 - Mantenerse activo físicamente
 - Dejar de consumir tabaco
 - Examen preventivo de cáncer
 - Vacunas
 - Dejar el consumo de alcohol.
- Solicitar o imprimir su tarjeta de identificación del miembro.
- Actualizar sus datos personales:
 - Número de teléfono
 - Correo electrónico
 - Dirección postal
 - Idioma preferido
 - Raza
 - Origen étnico
 - Pronombres
 - Identidad de género
 - Orientación sexual
- Seleccionar o cambiar de médicos.
- Consultar su registro médico personal.
- Obtener consejos de salud de nuestra Línea de Consejos de Enfermería disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.
- Enviar un correo electrónico al Departamento de Servicios para Miembros.
- Hallar recursos útiles

Si desea obtener más información o registrarse en el portal para miembros, llame a Servicios para Miembros al (844) 862-4543 (TTY: 711). 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, haga lo siguiente:

- **Paso 1:** Ingrese en **MiMolina.com**
- **Paso 2:** Introduzca su número de identificación del miembro, la fecha de nacimiento y el código postal
- **Paso 3:** Ingrese su dirección de correo electrónico.
- **Paso 4:** Cree una contraseña.
- **Paso 5:** Es posible que se le solicite un número de teléfono o un correo electrónico para obtener un código y verificar que es usted



Para crear una cuenta desde su teléfono, haga lo siguiente:

- **Paso 1:** Busque la aplicación My Molina® en Apple App Store o Google Play
- **Paso 2:** Descargue la aplicación Mi Molina® en su teléfono.
- **Paso 3:** Abra la aplicación y elija su plan de salud.
- **Paso 4:** Introduzca su número de identificación de miembro, fecha de nacimiento y dirección de correo electrónico
- **Paso 5:** Cree una contraseña.

Directorio de Proveedores en línea

Para encontrar un proveedor en línea, ingrese en MolinaHealthcare.com. Haga clic en **"Find a Doctor or Pharmacy"** (Buscar un médico o una farmacia). En el Directorio de Proveedores en línea, se incluye lo siguiente:

- Los nombres, las direcciones, los números de teléfono, la experiencia y el género de los proveedores de la red.
- Estado de certificación del Consejo Médico de un proveedor.
 - También puede visitar el sitio web de la American Board of Medical Specialties en (ABMS.org) para saber si un proveedor está autorizado por el Consejo Médico.
- Horario de consultas.
- Proveedores que aceptan nuevos pacientes.
- Idiomas que hablan el proveedor o el personal, incluido el lenguaje de señas estadounidense.
- Nombre, ubicación y estado de acreditación del hospital.

Si no puede usar Internet o necesita más información (como la escuela de medicina a la que asistió o el lugar donde cursó su residencia el proveedor), le podemos enviar una copia impresa del Directorio de Proveedores. Llame a Servicios para Miembros al (844) 862-4543 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m., para obtener ayuda.



Plan y programa de mejoramiento de calidad de Molina Healthcare of New Mexico

Nos comprometemos a que reciba la mejor atención posible. Por este motivo, cada año ponemos en marcha un plan para seguir mejorando los siguientes aspectos:

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

Nuestras metas son las que se mencionan a continuación:

- Proporcionarle servicios que beneficien su salud.
- Trabajar con los proveedores para que reciba la atención que necesita
- Abordar sus necesidades idiomáticas y culturales.
- Reducir los obstáculos que impidan que obtenga atención médica, como necesidades de transporte o idioma.

También queremos saber su opinión sobre la calidad de nuestros servicios. Revisamos el último año de servicios para comprobar nuestro progreso. Quizás le enviemos una encuesta para conocer su opinión.

También podemos enviar encuestas para averiguar cuántos miembros reciben los servicios necesarios. Con estas encuestas, sabremos qué tipo de atención se necesita. Una de estas encuestas se denomina CAHPS® (Evaluación del consumidor sobre los proveedores y sistemas de atención médica).

En esta encuesta CAHPS® hay preguntas sobre cómo califica los siguientes aspectos:

- La atención médica.
- El proveedor de atención primaria (PCP).
- El plan de salud.
- Especialistas a los que ha acudido.
- Exámenes de bienestar.
- La facilidad con la que recibe atención.
- La facilidad con la que recibe atención de forma rápida.

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

También determinamos cuántos de nuestros miembros se someten a pruebas y exámenes clave. Tenemos en cuenta los siguientes factores:

- Exámenes anuales.
- Atención de la diabetes.
- Mamografías (radiografías de las mamas).
- Administración de medicamentos.
- Pruebas de Papanicolaou.
- Atención prenatal.
- Atención de posparto.
- Vacunas (vacunas contra la gripe para niños y adolescentes).

Nos preocupamos por su salud. Queremos colaborar para que usted y su familia se cuiden mejor. Para esto, hacemos lo siguiente:

- Les recordamos a usted y a su hijo que se sometan a los exámenes de bienestar y que se vacunen.
- Le brindamos información sobre afecciones de salud crónicas.
- Nos aseguramos de que reciba atención prenatal y de posparto si está embarazada.
- Le recordamos que debe realizarse pruebas de Papanicolaou y mamografías, si las necesita.
- Abordamos toda queja que tenga.
- Le brindamos ayuda para encontrar y usar la información publicada en nuestro sitio web.
- Le informamos sobre los servicios especiales que ofrecemos.

Para obtener más información, llame a Servicios para Miembros al (844) 862-4543 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. Puede solicitar una copia impresa de nuestro Plan de mejoramiento de calidad y los resultados.

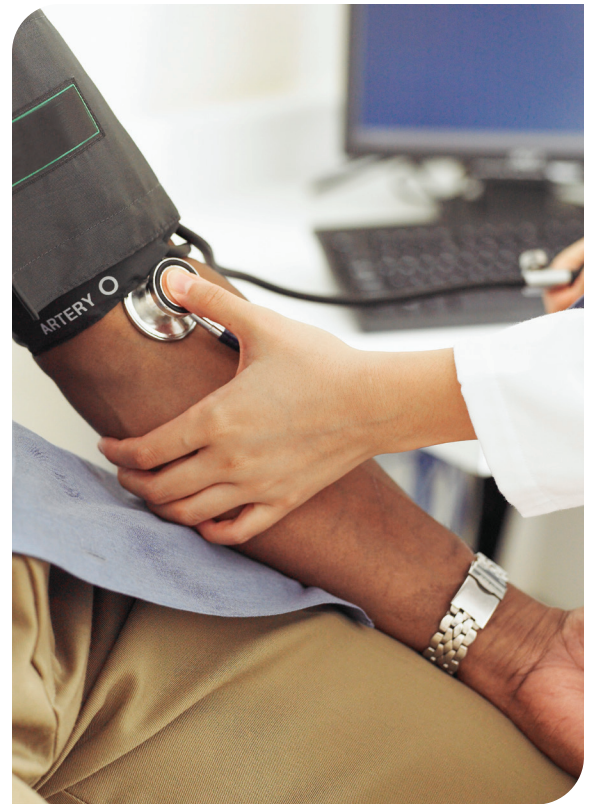
Pautas para gozar de buena salud

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

Para aprovechar al máximo estas pautas, siga los pasos a continuación:

- Tómese su tiempo para leerlas.
- Anote las preguntas que tenga y llévelas a su siguiente chequeo médico
- Informe a su proveedor acerca de los problemas de salud que usted o sus hijos presenten
- Asista a sus citas
- Si falta a una cita, vuelva a programarla de inmediato

Le brindamos ayuda con el fin de que pueda informarse sobre las pruebas y los exámenes clave para tratar sus afecciones de salud, como la diabetes, la enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC) y la depresión. Consulte [Mantenerse saludable](#) para obtener más información. Llame a Servicios para Miembros al (844) 862-4543 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m.



Ayuda Extra (Extra Help) para afecciones crónicas de salud

El cuidado de las afecciones puede ser difícil de enfrentar todos los días. Para asegurarnos de que reciba la atención adecuada, nuestro Programa de Coordinación de la atención puede brindarle ayuda para lo siguiente:

- Recibir los servicios.
- Coordinar las pruebas y las consultas con el proveedor.
- Obtener transporte a citas médicas.
- Eliminar las diferencias en la atención o el servicio.
- Obtener apoyo para personas con necesidades especiales o sus cuidadores.
- Cambiarse de un entorno a otro, por ejemplo, tras recibir el alta hospitalaria.
- Obtener servicios de atención a largo plazo.
- Conectarse con el apoyo de la comunidad.
- Encontrar servicios comunitarios como "Food is Medicine" o fisioterapia.

Las siguientes personas o entidades pueden remitirle a coordinación de la atención a través de los siguientes medios:

- Un proveedor de servicios de salud, un coordinador de altas hospitalarias o un trabajador social.
- El Departamento de Servicios para Miembros, la Línea de Educación para la Salud o nuestra Línea de Consejos de Enfermería disponible las 24 horas.
- Un familiar o cuidador.
- Autoremisiones.
- Identificado por Molina Healthcare of New Mexico como elegible para la coordinación de la atención

Estos programas se ofrecen sin costo alguno. Puede dejar de participar en un programa en cualquier momento. Llame a Servicios para Miembros al (844) 862-4543 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 5 p.m., para obtener más información.

Salud de la población

Administración de la salud, exámenes de maternidad y apoyo para el embarazo de alto riesgo, coordinadores de la atención compleja y administración de la terapia intensiva, transición de la atención, boletines informativos para miembros y educación para la salud.

Ofrecemos muchos programas para que pueda llevar una vida más saludable.

Administración de la salud

Ofrecemos programas para ayudarle a usted y su familia a tratar estas afecciones:

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

Para obtener más información, inscribirse o dejar cualquiera de estos programas, llame al Equipo de administración de la salud al (866) 891-2320 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 6 a. m. a 6 p. m. (hora del Pacífico).

Exámenes preventivos de maternidad y apoyo a embarazos de alto riesgo

Ofrecemos exámenes de control durante el embarazo. Si está embarazada y se encuentra en grupo de alto riesgo, contamos con un programa para ayudarle a mantener su salud y la de su bebé. Un(a) administrador(a) de atención puede ayudarle a asegurarse de que se realice los exámenes de control importantes. También pueden conectarla con otros servicios útiles, como el Programa para Mujeres, Bebés y Niños (WIC) o clases para niños y padres.

Para obtener más información, verificar si califica, o para inscribirse o darse de baja de este programa, llame a Servicios para Miembros al (844) 862-4543.

Las madres y las familias pueden obtener ayuda privada para la salud mental materna las 24 horas del día, los 7 días de la semana, antes, durante y después del embarazo, de manera gratuita. Esta ayuda está disponible para todos, no es necesario ser miembro de Molina Healthcare of New Mexico para utilizar este servicio gratuito. Puede llamar o enviar un mensaje de texto a la Línea Directa Nacional de Salud Materna al 1-833-TLC-MAMA (1-833-853-6262) para hablar con alguien. Obtenga más información en [MCHBHRSA.org](https://www.MCHBHRSA.org).

La Línea Nacional de Salud Mental Materna no es una línea de crisis. Si tiene una emergencia, diríjase a la sala de emergencias del hospital más cercano. Puede acudir a cualquier otro centro de emergencias al instante. Puede LLAMAR al 911. Para comunicarse con la Línea de Prevención del Suicidio y Crisis, puede LLAMAR al 988. Si acude a la sala de emergencias, avise lo antes posible a su proveedor de atención primaria.

Coordinación de la atención

La coordinación de atención es una forma para que cuide de su salud física y conductual de la mejor manera posible. Un equipo de personas, entre ellas un coordinador de la atención, miembros del personal de enfermería, médicos y otros ayudantes, trabajarán juntos con el fin de elaborar un plan especial exclusivo para usted que tenga metas que le permitan mejorar.

Los coordinadores de atención pueden hablar con usted por teléfono o en persona para asegurarse de que se encuentra bien. También pueden convocar a alguien de la comunidad para que le brinde ayuda con información o le enseñe algo.

Los Coordinadores de atención deben garantizar que reciba la mejor atención posible, por lo que harán lo siguiente:

- Le informarán sobre su enfermedad y serán su guía para que obtenga la atención y los servicios adecuados.
- Le brindarán ayuda para que consiga lo que necesita con el fin de sentirse mejor, como medicamentos o equipos.
- Verificarán si lo que hacen es beneficioso para usted.
- Seguirán trabajando con usted hasta que se sienta mejor y pueda cuidarse por su cuenta.

Para obtener más información, comprobar si califica, inscribirse o darse de baja de estos programas, llame a Servicios para Miembros al (844) 862-4543 (TTY: 711).

Programa de transición de la atención médica

Nuestro Programa de Transición de la Atención Médica está diseñado para que tenga una transición sin problemas después de dejar el hospital u otro centro de atención. Los asesores trabajarán con usted o su cuidador para asegurarse de que comprenda lo que debe hacer con el fin de mantener la buena salud. Queremos asegurarnos de que reciba la mejor atención posible y de que sienta nuestro apoyo durante su recuperación.

El programa está disponible para todos los miembros Molina Healthcare of New Mexico. Para obtener más información, verificar si reúne los requisitos, o para unirse o dejar este programa, llame a Servicios para Miembros al (844) 862-4543. 711).

Boletines informativos para miembros

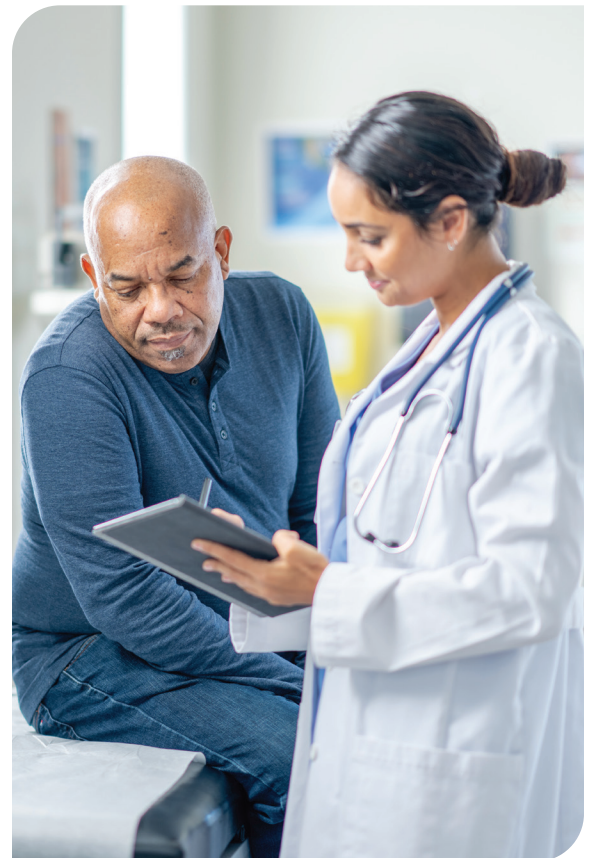
Publicamos boletines informativos en **Materiales y formularios para miembros**. La información es fácil de leer y se ofrecen consejos para llevar una vida más saludable.

Educación para la salud

Podemos enseñarle sobre los siguientes aspectos:

- Alimentación saludable
- Prevención de enfermedades
- Atención del estrés
- Actividad física continua
- Colesterol
- Asma
- Diabetes
- Salud conductual

Para obtener materiales sobre educación para la salud, puede consultar a su médico. También puede visitar MolinaHealthcare.com en la [sección Mantenerse saludable](#).



Evaluación de riesgos para la salud y herramientas de autogestión

Si desea obtener ayuda para implementar cambios saludables, utilice la Evaluación de riesgos de la salud (evaluación de la salud) que se encuentra en el portal para miembros [MiMolina](#). Solo tiene que responder preguntas sobre su salud, sus conductas y las pruebas recomendadas. Una vez completada esta evaluación, recibirá un informe sobre los riesgos para su salud.

En el portal para miembros, también encontrará herramientas de autogestión en las que se ofrecen consejos para los siguientes aspectos:

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

Con estas herramientas, puede verificar el progreso, identificar las barreras y medir el progreso de las metas saludables. Para obtener más información, visite [MiMolina.com](#).

Programa de seguridad del paciente

Con nuestro Programa de Seguridad del Paciente, usted y su familia pueden mantenerse seguros cuando reciben servicios de salud.

Para brindarle protección, hacemos lo siguiente:

- Informamos a los proveedores y hospitales sobre asuntos de seguridad y dónde obtener ayuda.
- Realizamos un seguimiento de las quejas de los miembros sobre asuntos de seguridad en consultorios de proveedores y hospitales
- Revisamos los informes de grupos que controlan la seguridad hospitalaria
- Le ayudamos a trasladarse de un lugar a otro, por ejemplo, del hospital al hogar
- Le enseñamos las preguntas que debe hacer durante las consultas con un proveedor

Entre los grupos que controlan la seguridad, se encuentran los siguientes:

- [Leapfrog Group Quality Index Ratings](#)
- [The Joint Commission National Patient Safety Goal Ratings](#)

Puede visitar estos sitios web para lo siguiente:

- Conocer qué hospitales son más seguros.
- Saber a qué prestar atención a la hora de elegir un proveedor u hospital.
- Obtener información sobre programas y servicios para afecciones como la diabetes y el asma.

Para obtener más información, llame al Departamento de Servicios para Miembros al (844) 862-4543 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. o visite [MolinaHealthcare.com](#).

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

Proporcionamos a su proveedor herramientas que le ayudarán a tomar decisiones sobre la mejor atención para usted. Estas herramientas se denominan “Pautas de práctica clínica”. Comuníquese con Servicios para Miembros para obtener copias de las Pautas.

Algunos servicios se deben aprobar con anterioridad antes de que los cubramos. Trabajamos con su proveedor para averiguar qué servicios necesita. Tomamos decisiones con respecto a su atención en función de las necesidades médicas y los beneficios. Esto se denomina “administración de utilización” (UM).

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

Si necesita Servicios y Apoyo a Largo Plazo (Long Term Services and Supports, LTSS), una persona con experiencia, entrenamiento y educación en LTSS toma las decisiones sobre estos servicios.

Si tiene preguntas sobre nuestro proceso de UM o sus decisiones, llame a Servicios para Miembros al (844) 862-4543 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. Se aceptan llamadas de cobro revertido. Si necesita ayuda en su idioma, dispone de personal o intérpretes bilingües sin costo. También ofrecemos servicios de TTY si es usted sordo(a), tiene problemas para oír o hablar.

Deje un mensaje que incluya su número de teléfono si llama después de las horas de consulta o durante el fin de semana. Le devolveremos la llamada en el plazo de un día hábil. Además, es posible que le llamen de Servicios para Miembros con el objetivo de hablar sobre asuntos de UM. Si le llaman de Servicios para Miembros, el agente se identificará con su nombre, su cargo y el nombre de Molina Healthcare of New Mexico.

Novedades

Buscamos formas de ofrecer nuevos tipos de atención y servicios, así como nuevos medios para prestarlos. Revisamos los nuevos servicios en relación con la seguridad y los beneficios adicionales. Cada año, consideramos la implementación de actualizaciones en los siguientes aspectos:

- Equipo
- Servicios médicos
- Servicios de salud conductual
- Medicamentos



Servicios lingüísticos y de asistencia a la comunicación

Proporcionaremos información verbal o por escrito en su idioma, sin costo. Ofrecemos servicios de intérpretes para que pueda hablar con su proveedor o con nosotros. Hacemos esto para la mayoría de los idiomas, incluido el lenguaje de señas. Si necesita un intérprete o materiales escritos en un idioma que no sea inglés, comuníquese con Servicios para Miembros al (844) 862-4543 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 5 p.m. hora del este.

Servicios médicos para la mujer

Cubrimos la atención antes del nacimiento y después del parto, los exámenes de mamas, las mamografías y las pruebas de Papanicolaou. Para recibir servicios rutinarios y preventivos, puede acudir a un especialista en salud de la mujer. Este puede ser un obstetra, un ginecólogo o personal de enfermería obstétrica certificado. No necesita una remisión para recibir estos servicios.

Servicios de salud conductual

Si le preocupan los problemas de salud conductual, estamos a su disposición. Podemos ayudar con afecciones o problemas como el estrés, la depresión o el consumo de sustancias. Cubrimos los servicios de salud conductual. No necesita una remisión para ver a un proveedor. Consulte a su PCP o llame a Servicios para Miembros al (844) 862-4543 (TTY: 711) de lunes a

viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. para obtener más información.

Podemos ayudarle si presenta lo siguiente:

- Tristeza constante que no mejora.
- Sentimientos de desesperanza o impotencia.
- Sentimientos de culpa.
- Se siente inútil.
- Problemas para dormir
- Tiene falta de apetito o pérdida de peso.
- Pérdida de interés.

Si necesita servicios de salud mental o para tratar el abuso de sustancias, puede hacer lo siguiente:

- Llame a Servicios para Miembros.
- Llamar a nuestra Línea de Consejos de Enfermería disponible las 24 horas
- Acudir a un proveedor o centro que brinde servicios de salud mental o para el abuso de sustancias
- Consulte nuestro [Directorio de Proveedores](#) en el [sitio web de Molina Healthcare of New Mexico](#).
- Visite nuestro portal para miembros en [MiMolina.com](#).
- Solicitar a Servicios para Miembros los nombres y números de teléfono de los centros más cercanos a usted

Servicios de emergencia de salud conductual

Una emergencia de salud conductual es una situación de salud mental en la que se puede producir un daño extremo al cuerpo o incluso la muerte. Algunos ejemplos son los siguientes:

- Tener pensamientos suicidas o intentos de suicidio.
- Ponerse en peligro a usted o a otras personas.
- Lastimarse y no poder realizar las acciones de la vida diaria.
- Lastimarse y causar daños graves al cuerpo o la muerte.

Si tiene una emergencia, diríjase a la sala de emergencias del hospital más cercano. Puede acudir a cualquier otro centro de emergencias al instante. Puede llamar al 911. Para comunicarse con la Línea de Prevención del Suicidio y Crisis, puede llamar al 988.

Si acude a la sala de emergencias, avísele a su proveedor de cuidados primarios (PCP) lo antes posible. Si tiene una emergencia y no puede acudir a un proveedor de la red, realice lo siguiente:

- Acuda al hospital o centro de emergencias más cercano
- Llame al número que se encuentra en su tarjeta de identificación
- Llame a su proveedor y haga un seguimiento en un plazo de 24 a 48 horas después de abandonar el centro de emergencias

Si tiene una emergencia fuera del área de servicio, le brindaremos ayuda para que pueda comunicarse con un proveedor de la red en cuanto se encuentre bien.

Cómo obtener atención para necesidades especiales de salud

Cubrimos la atención para las 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 más servicios. Llame a Servicios para Miembros al (844) 862-4543 (TTY: 711) para obtener más información sobre la coordinación de la atención.

Servicios fuera de la red.

Si un proveedor de la red no puede brindarle los servicios cubiertos que necesita, puede acudir a un proveedor fuera de la red hasta que podamos ofrecerle los servicios que necesita dentro de la red. Si se le autoriza a recibir servicios fuera de la red, pagaremos los servicios y coordinaremos el pago con el proveedor fuera de la red. Su costo será el mismo que si el proveedor formara parte de nuestra red. Para obtener más información, llame a Servicios para Miembros al (844) 862-4543 TTY: 711).

Horario de prestación de los servicios

Puede recibir servicios las 24 horas del día, todos los días. Siempre hay una forma de obtener la atención que necesita. Puede consultar a un médico en persona, utilizar los servicios de telesalud o acudir al servicio de atención fuera del horario habitual o a la sala de emergencias cuando sea necesario.

Qué hacer cuando necesita atención médica después del horario de consulta o atención de emergencia

Atención después del horario de consulta

Es posible que necesite atención médica cuando el consultorio de su PCP esté cerrado. En los horarios fuera de las horas de consulta, llame a la Línea de Consejos de Enfermería, disponible las 24 horas del día, al (833) 965-1558.

Un miembro del personal de enfermería está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

- Responder sus preguntas médicas.
- Brindarle ayuda para decidir si necesita atención de inmediato.
- Programar una cita para usted.

Atención médica de emergencia

¿Qué es una emergencia?

Es un problema repentino o grave que necesita atención inmediata; de lo contrario, pondría en peligro su vida o su salud.

Nosotros cubrimos la atención de emergencia.

Los servicios de atención de emergencia no se cubren fuera de Estados Unidos (a menos que necesite hospitalización en Canadá o México).

Si necesita atención de emergencia, llame al 911 o diríjase al hospital más cercano. No necesita autorización previa. Para comunicarse con la Línea de Prevención del Suicidio y Crisis, puede llamar al 988. Para obtener atención de urgencia, llame a la Línea de Consejos de Enfermería, disponible las 24 horas del día, al (833) 965-1558.

Beneficios de medicamentos recetados

Para obtener información acerca de los medicamentos que necesita, hable con su proveedor. Para obtener información sobre sus beneficios farmacológicos, visite MolinaHealthcare.com. En nuestro sitio web, puede encontrar la siguiente información:

- Nuestro [formulario](#) o [Lista de medicamentos preferidos \(PDL\)](#): Una lista de medicamentos genéricos y de marca que cubrimos
- Los límites de los medicamentos cubiertos, como la cantidad de dosis que puede recibir.
- La manera en que su proveedor puede solicitar la aprobación de ciertos medicamentos o la cantidad que usted necesita.
- La información necesaria de su proveedor para obtener la aprobación de algunos de sus medicamentos.
- Nuestro proceso para la sustitución por medicamentos genéricos, el intercambio terapéutico y la terapia escalonada.
- Actualizaciones a nuestro [formulario](#) o [Lista de medicamentos preferidos \(PDL\)](#)
- Cómo su proveedor puede solicitarnos que cubramos un medicamento que no está en el [formulario](#) o la [Lista de medicamentos preferidos \(PDL\)](#)

Para obtener más información, llame al Departamento de Servicios para Miembros al (844) 862-4543 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m.

Protección de su privacidad

Tiene derechos cuando se trata de proteger su información médica. No compartiremos información médica si no está permitido por la ley. Respetamos y protegemos su privacidad. Es posible que usemos y compartamos datos para proporcionarle beneficios. La privacidad de cada miembro es importante para nosotros.

Su información médica protegida (PHI)

“PHI” es la sigla en inglés de información médica protegida. Esto incluye los siguientes datos:

- | | |
|---------------------------------------|---|
| • Nombre | • Estado de discapacidad |
| • Número de identificación de Miembro | • Necesidades sociales |
| • Raza | • Remisiones a recursos para necesidades sociales |
| • Origen étnico | • Necesidades idiomáticas |
| • Identidad de género | • Otra información identificable |
| • Orientación sexual | |

Podemos usar su PHI con los siguientes fines:

- Trabajar con médicos para proporcionarle tratamiento.
- Pagar la atención médica que recibe.
- Revisar la calidad de la atención médica que recibe.
- Informarle sobre sus opciones de atención médica.
- Administrar nuestro plan de salud.
- Usar o compartir la PHI con otros fines, de conformidad con lo permitido por la ley.

Debemos obtener su autorización por escrito para usar o compartir su PHI por cualquier motivo no especificado anteriormente.

Sus derechos de privacidad

Tiene derecho a lo siguiente:

- Consultar su PHI.
- Obtener una copia de su PHI.
- Realizar cambios en su PHI.
- Solicitar que no usemos ni compartamos su PHI en ciertas formas.
- Obtener una lista de las personas o los lugares a los que les hemos proporcionado su PHI.

¿Cómo protege Molina Healthcare of New Mexico su PHI?

Su PHI puede estar en forma escrita, oral o digital. Protegemos su PHI de las siguientes maneras:

- Contamos con políticas y procedimientos que le brindan protección.
- Limitamos la cantidad de miembros de nuestro personal que pueden consultar la PHI.
- Brindamos entrenamiento a nuestro personal sobre cómo proteger y asegurar la PHI (comunicaciones escritas y verbales).
- Solicitamos un acuerdo por escrito para seguir las normativas y los procedimientos.
- Usamos cortafuegos y contraseñas para la protección digital de la PHI.

Por ley, debemos realizar lo siguiente:

- Mantener la privacidad de su PHI.
- Informarle si existe alguna infracción de su PHI no protegida.
- No usar ni divulgar su información genética con fines de contratación de seguros.
- No utilizar sus datos de raza, identidad de género, orientación sexual, grupo étnico o idioma para otorgar o denegar la cobertura.
- Cumplir nuestro Aviso de las Normas de Privacidad (Notice of Privacy Practices, NPP)

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

- Llamar o escribir a Molina Healthcare of New Mexico para presentar una queja.
- Presentar una queja ante el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU.

La información mencionada anteriormente es solo un resumen. Para obtener más información sobre cómo utilizamos y compartimos su PHI, consulte nuestra NPP en Molinahealthcare.com en la sección de **Privacidad de la información médica** section. También puede encontrarlo en su Manual del miembro, en la sección Información importante del manual. Puede llamar a Servicios para Miembros al (844) 862-4543 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 5 p.m., para solicitar una copia.



Derechos y responsabilidades

Conocer sus derechos y responsabilidades es importante. Les ayudará a usted, a su familia, a su proveedor y a Molina Healthcare of New Mexico a garantizar que reciba la atención médica que necesita.

Tiene derecho a lo siguiente:

- Obtener información sobre Molina Healthcare of New Mexico y nuestros servicios y proveedores, así como de sus derechos y responsabilidades.
- Proteger su privacidad y recibir un trato con respeto y dignidad.
- Tomar decisiones con su proveedor sobre su atención médica. Puede rechazar un tratamiento.
- Solicitar una copia de su historia clínica.
- Solicitar la modificación o corrección de su historia clínica.
- Hablar con su médico sobre las opciones de tratamiento de forma que las entienda y participar en el establecimiento de metas de tratamiento acordadas mutuamente. La cobertura por costo o beneficio no resulta importante.
- Presentar quejas o enviar apelaciones relacionadas con Molina Healthcare of New Mexico o con la atención que recibió.
- Usar sus derechos de miembro sin temor a resultados negativos.
- Recibir información sobre sus derechos y responsabilidades cada año.
- Sugerir cambios en nuestra política de derechos y responsabilidades.

Además, tiene las siguientes responsabilidades:

- Proporcionar todos los datos que Molina Healthcare of New Mexico y sus proveedores necesitan para atenderle.
- Conocer sus afecciones.
- Participar en las metas de tratamiento que usted y su proveedor acuerden.
- Cumplir el plan de tratamiento para su atención.
- Acudir a sus consultas médicas y llegar a tiempo.
- Si va a llegar tarde o no puede asistir, llame al consultorio de inmediato.

Compartimos las declaraciones de derechos y responsabilidades de los miembros a:

- Nuevos afiliados al inscribirse
- Miembros existentes si lo solicitan
- Nuevos proveedores cuando se unan a la red
- Proveedores existentes si lo solicitan

Visite MolinaHealthcare.com en la sección de **Calidad del servicio** para obtener una lista completa de sus derechos y responsabilidades. También puede llamar a Servicios para Miembros al (844) 862-4543 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. para solicitar una copia.

Segundas opiniones

Si no está de acuerdo con el plan de cuidado de su proveedor, tiene derecho a solicitar una segunda opinión. Puede hablar con otro proveedor de la red. También puede hablar sin costo con un proveedor fuera de nuestra red. Para obtener más información, llame a Servicios para Miembros al (844) 862-4543 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m.

Reclamaciones y apelaciones

Si tiene problemas con su atención médica o sus servicios, tiene el derecho de presentar una reclamación (queja) o una apelación.

Puede presentar una reclamación por los siguientes asuntos:

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

Puede presentar una apelación cuando no esté de acuerdo con nuestra decisión de realizar 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 riesgo su vida o su salud. También puede solicitar una audiencia imparcial estatal con el juez estatal de derecho administrativo si se rechaza su apelación.

Visite MolinaHealthcare.com en la sección de **Calidad del servicio** para leer sobre los siguientes temas:

- Reclamaciones y apelaciones
- Quienes pueden presentar una reclamación y apelación
- Proceso de la **audiencia imparcial estatal** y derechos y plazos de esta

Si tiene alguna pregunta, llame al Departamento de Servicios para Miembros al (844) 862-4543 (TTY: 711).



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 tomó esta decisión. Tiene derecho a apelar.

Si denegamos su servicio, recibirá una carta en la que se le informarán los motivos. En esta, 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 la sección **Materiales y formularios para miembros** o en el **Manual del miembro, en la sección de reclamaciones y apelaciones**. Servicios para Miembros también puede ayudarle a presentar una apelación.

Si no está conforme con el resultado de su apelación, puede solicitar una revisión independiente. Su carta de denegación le dirá cómo pedir una audiencia imparcial. También le explicará cuándo aún puede obtener servicios o cómo solicitar que los siga recibiendo mientras espera una audiencia imparcial. Si la audiencia imparcial está de acuerdo con la decisión de Molina Healthcare of New Mexico, es posible que tenga que pagar por los servicios que recibió mientras esperaba. Los proveedores fuera de Molina Healthcare of New Mexico analizarán todos los hechos y tomarán una decisión. La Unidad de reclamaciones y apelaciones de Molina Healthcare of New Mexico realizará un seguimiento de esta determinación.

Su derecho a tener una Directiva anticipada

Tiene derecho a aceptar o rechazar el tratamiento que un proveedor ofrece. Si no puede comunicarle al proveedor lo que desea, debe dejar en claro cuáles son sus deseos. Es importante tener una Directiva anticipada. Puede tener una para atención médica y atención de salud mental.

La directiva anticipada es un formulario legal en el que se indica a los proveedores qué clase de atención desea si no puede comunicarlo por su cuenta. Redacte una Directiva anticipada antes de que ocurra una emergencia. Esto evita que otras personas tomen decisiones importantes por usted sobre la salud en el caso de que no pueda hacerlo por su cuenta. Hay distintos tipos de Directivas anticipadas. A continuación, le indicamos algunos ejemplos:

- Poder notarial para atención médica.
- Testamento vital.

Contar con una Directiva anticipada es su elección. Nadie le puede denegar atención médica en función de si cuenta o no con una directiva anticipada. Para obtener ayuda en la toma de decisiones acerca de su atención, hable con una persona de su confianza. Esta persona podría ser un familiar o amigo. También puede hablar con su abogado o PCP.

Llame a Servicios para Miembros al (844) 862-4543 (TTY: 711) para recibir ayuda con la obtención de una directiva anticipada que cumpla con las leyes estatales.

Si firmó una directiva anticipada y considera que el proveedor no tomó en cuenta sus deseos, puede presentar una queja. Visite **MolinaHealthcare.com** o llame al Departamento de Servicios para Miembros si desea obtener más información.

Estos servicios se financian en conjunto con el estado de New Mexico.



Molina Healthcare cumple con las Leyes federales de derechos civiles vigentes y no discrimina por motivos de edad, color de piel, discapacidad, nacionalidad de origen (incluido el dominio limitado del inglés), raza o sexo. La discriminación por motivos de sexo incluye las características sexuales, los rasgos intersexuales, el embarazo o afecciones relacionadas, la orientación sexual, la identidad de género y los estereotipos sexuales.

Para ayudarle a comunicarse con nosotros, Molina Healthcare proporciona los siguientes servicios sin costo alguno y de manera oportuna:

- Molina Healthcare realiza las modificaciones pertinentes y proporciona ayuda y servicios apropiados a las personas con discapacidades. Entre estos se incluyen los siguientes: (1) Intérpretes calificados (incluidos intérpretes calificados en lenguaje de señas). (2) Materiales escritos en otros formatos, como en letra de molde grande, audio, formatos electrónicos accesibles, sistema braille.
- Molina Healthcare ofrece servicios lingüísticos para personas que hablan otro idioma o tienen dominio limitado del inglés. Entre estos se incluyen los siguientes: (1) Intérpretes orales calificados. (2) Información traducida a su idioma.

Si necesita modificaciones razonables, ayudas y servicios auxiliares adecuados o servicios de asistencia lingüística, comuníquese con Servicios para Miembros de Molina al llamar al 1-844-862-4543 o TTY/TDD: 711, de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m., hora local.

Si considera que hemos discriminado por motivos de edad, color, discapacidad, nacionalidad, raza o sexo, puede presentar una reclamación ante nuestro Coordinador de Derechos Civiles. Puede presentar una reclamación por teléfono, por correo postal, por correo electrónico o en línea. Si necesita ayuda para redactar su reclamación, le brindaremos ayuda. Puede obtener nuestro procedimiento de reclamación en nuestro sitio web:

<https://www.molinahealthcare.com/members/common/en-US/Notice-of-Nondiscrimination.aspx> Llame a nuestro Coordinador de Derechos Civiles al 1-866-606-3889, TTY/TDD: 711 o envíe su reclamación a: Civil Rights Unit

200 Oceangate, Suite 100
Long Beach, CA 90802

Correo electrónico: civil.rights@molinahealthcare.com

Sitio web: <https://molinahealthcare.Alertline.com>

También puede realizar una queja (reclamación) sobre derechos civiles ante la U.S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights, en línea a través del Portal de Reclamaciones de la Office for Civil Rights en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf> o por correo postal o teléfono al:

U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201
Teléfono: 1-800-368-1019
TTY/TDD: 800-537-7697

Los formularios de quejas se encuentran disponibles en el siguiente enlace:
<https://www.hhs.gov/sites/default/files/ocr-cr-complaint-form-package.pdf>

English	For free language assistance services, and auxiliary aids and services, call 1-844-862-4543 (TTY: 711).
Spanish Español	Para obtener servicios gratuitos de asistencia lingüística, así como ayudas y servicios auxiliares, llame al 1-844-862-4543 (TTY: 711).
Navajo Diné	T'áá jik'eh saad bee áka'aná'awo' bee áka'anída'awo'í, dóó bee ahxít hane'í ádaat'éhígíí dóó bee áka'nída'awo'í biniyégo, kohji' hodílnih 1-844-862-4543 (TTY: 711).
Vietnamita Tiếng Việt	Để sử dụng dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí cũng như các dịch vụ và tính năng hỗ trợ thêm, hãy gọi 1-844-862-4543 (TTY: 711).
Alemán Deutsch	Kostenlose Sprachassistenzen, Hilfsmittel und Dienstleistungen erhalten Sie unter 1-844-862-4543 (TTY: 711).
Chino 中文（简体）	如需免费的语言协助服务以及辅助工具和服务，请致电1-844-862-4543 (TTY用户请拨打 711)。
Árabe عربية	لتلقي خدمات المساعدة اللغوية: (TTY) 711 الهاتف النصي (1-844-862-4543 اتصل على الرقم المجانية والخدمات والمساعدات الإضافية
Coreano 한국인	무료 언어 지원 서비스와 보조 지원 및 서비스를 원하시면 1-844-862-4543 (TTY: 711)로 연락 주시기 바랍니다.
Tagalog	Para sa libreng serbisyo sa tulong sa wika, at mga auxiliary aid at serbisyo, tumawag sa 1-844-862-4543 (TTY: 711).
Japonés 日本語	無料の言語サポートや補助器具・サービスをご希望の方は、1-844-862-4543 (TTY: 711) までお電話ください。
Francés Français	Pour bénéficier de services d'assistance linguistique gratuits, ainsi que de services et aides complémentaires, appelez le 1-844-862-4543 (ATS : 711).
Italiano Italiano	Per i servizi di assistenza gratuiti in italiano nonché per supporti e servizi ausiliari, chiamare 1-844-862-4543 (TTY: 711).
Ruso Русский	Для получения бесплатных услуг языковой помощи, а также вспомогательных средств и услуг, позвоните: 1-844-862-4543 (телетайп: 711).
Hindi हिंदी	निःशु भाषा सहायता सेवाओं और सहायक ऐड एवं सेवाओं के लिए 1-844-862-4543 (TTY: 711) पर कॉल करें।
Persa فارسی	برای دریافت خدمات کمک زبانی رایگان، و کمک‌ها و خدمات اضافی با این شماره تماس 1-844-862-4543 (TTY: 711) بگیرید.
Tailandés ไทย	ความสนใจ:สำหรับบริการช่วยเหลือฟรีด้านภาษาและบริการเสริม โปรดโทร 1-844-862-4543 (TTY: 711).