

Guía sobre cómo recibir atención médica de calidad

2023

Tabla de contenido

Su guía para recibir atención médica de calidad.....	2	Servicios de salud conductual.....	13
Sus contactos de atención médica.....	2	Servicios de salud conductual de emergencia.....	13
Visite nuestro sitio web.....	5	Cómo recibir atención para necesidades especiales de salud.....	14
Portal para miembros.....	5	Horarios de atención de los servicios.....	14
Directorio de proveedores en línea.....	7	Lo que debe hacer cuando necesita atención después de horario o de emergencia.....	14
Programa y plan de mejora de la calidad de Molina Marketplace.....	7	Acerca de beneficios para medicamentos.....	15
Pautas para mantenerse saludable.....	8	Protección de su privacidad.....	15
Ayuda adicional para problemas de salud crónicos.....	9	Sus derechos y responsabilidades.....	17
Salud poblacional.....	10	Segundas opiniones.....	18
Evaluación de riesgos de salud y herramientas de autogestión.....	11	Quejas y apelaciones.....	18
Programa de seguridad para el paciente.....	12	Su derecho de apelar una denegación.....	19
Cómo trabajamos con los proveedores para tomar decisiones sobre su cuidado.....	12	Su derecho a dar instrucciones anticipadas.....	19
Lo nuevo.....	13		
Servicios lingüísticos.....	13		
Servicios de salud para la mujer.....	13		



Su guía para recibir atención médica de calidad

La versión 2023 de la Guía para recibir atención médica de calidad de Molina Marketplace (la Guía) le ayuda a recibir información sobre los programas y servicios que se le ofrecen. En esta guía, puede leer sobre nuestro Programa de mejora de la calidad y sobre servicios para ayudarlo a mantenerse saludable y ocuparse de cualquier afección médica que pueda tener.

Esta Guía le brinda detalles sobre cómo hacemos lo siguiente:

- Protegemos sus derechos de privacidad y su Información de salud protegida (PHI).
- Tomamos decisiones sobre su atención médica
- Lo ayudamos con acciones de atención médica
- Atendemos sus necesidades de comunicación

Puede imprimir la Guía y cualquier otra información que necesite de nuestro sitio web. Para recibir la Guía en el idioma de su preferencia o en formato accesible, comuníquese con el Centro de Servicio de Atención al Cliente al (888) 295-7651 (TTY: 711). También puede pedirnos que le enviemos una copia de los materiales.

Sus contactos de atención médica

Departamento/ Programa	Servicios	Número de teléfono
Centro de Servicio de Atención al Cliente	El Centro de Servicio de Atención al Cliente de Molina Marketplace puede: <ul style="list-style-type: none">• Responder preguntas sobre su plan de salud y sus servicios.• Ayudarlo a elegir a un proveedor de atención médica primaria (PCP) o a cambiarlo.• Informarle dónde puede recibir atención.• Ofrecer servicios de interpretación si usted no habla en inglés.• Brindar información en otros idiomas y formatos.	Centro de Servicio de Atención al Cliente (888) 295-7651 TTY: 711 De lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.
Línea de enfermería [y Línea para casos de crisis de salud del comportamiento] disponible las 24 horas del día	Hable con un enfermero registrado siempre que tenga alguna pregunta sobre su salud. Disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.	Línea de enfermería disponible las 24 horas del día (888) 275-8750 Para español: (866) 648-3537 TTY: 711

Departamento/ Programa	Servicios	Número de teléfono
<p>Atención de telesalud virtual disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana</p>	<p>Hable con un doctor por teléfono o por video a través de Teladoc con un médico certificado para enfermedades leves o problemas de salud conductual sin salir de su hogar.</p>	<p>Teladoc 800 TELADOC (800) 835-2362 TTY: 711 Member.Teladoc.com/ Molina</p>
<p>Manejo de la salud*</p>	<p>¿Vive con una afección médica crónica? Ofrecemos programas para ayudarlo a manejar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asma • Depresión • Diabetes • Enfermedad pulmonar obstructiva crónica (COPD) • Insuficiencia cardíaca • Presión arterial alta • Peso (asesoramiento nutricional) • Programa para dejar de fumar (cese del tabaquismo) <p>Para recibir información sobre cómo ser elegible para participar y usar los servicios de estos programas, llame al equipo de Manejo de la salud.</p>	<p>Manejo de la salud (866) 891-2320 TTY: 711 De lunes a viernes, de 6:00 a. m. a 6:00 p. m., hora del Pacífico (PT)</p>
<p>Educación sobre salud*</p>	<p>Obtenga más información sobre cómo vivir bien y mantenerse saludable. Reciba detalles sobre programas para ayudarlo a dejar de fumar y controlar el peso. Lo ayudaremos a que aprenda cómo usar estos programas.</p>	<p>Educación sobre salud (866) 472-9483 TTY: 711 De lunes a viernes, de 9:30 a. m. a 5:30 p. m., hora estándar del Pacífico (PST)</p>
<p>Exámenes prenatales y atención obstétrica para embarazos de alto riesgo*</p>	<p>Tenga un embarazo y un bebé saludables. Únase a nuestro programa de embarazo para acceder a exámenes para ayudarla a usted y a su bebé a mantenerse lo más sanos posible. El Centro de Servicio de Atención al Cliente puede ayudarla a recibir información sobre cómo usar este programa.</p>	<p>Centro de Servicio de Atención al Cliente (888) 295-7651 TTY: 711 De lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.</p>

Departamento/ Programa	Servicios	Número de teléfono
Administración de casos*	Los administradores de casos evalúan sus condiciones de salud y revisan los beneficios y recursos. Este programa puede ayudarlo a vivir de manera más saludable. El Centro de Servicio de Atención al Cliente lo ayudará a recibir información sobre cómo usar estos programas.	<p>Centro de Servicio de Atención al Cliente (888) 295-7651 TTY: 711 De lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.</p>
Administración de casos complejos*	Si tiene afecciones crónicas, ofrecemos asistencia para ayudarlo a simplificar los servicios que necesita. Llame al Centro de Servicio de Atención al Cliente para recibir información sobre cómo usar estos programas.	<p>Centro de Servicio de Atención al Cliente (888) 295-7651 TTY: 711 De lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.</p>
Programa de transición de la atención*	Cuando recibe el alta de un hospital o residencia para adultos mayores, hay instructores que lo ayudan a que haga la transición de un entorno a otro. Lo ayudan a recibir la atención que necesita en el hogar. Llame al Centro de Servicio de Atención al Cliente para recibir más información.	<p>Centro de Servicio de Atención al Cliente (888) 295-7651 TTY: 711 De lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.</p>
Departamento de Servicios Humanos y de Salud (HHS) de los Estados Unidos Oficina de Derechos Civiles (OCR)	La OCR lo protege de la discriminación en la atención médica y en los servicios sociales. También protege la privacidad de su información de salud personal.	<p>Oficina de Derechos Civiles (OCR) (800) 368-1019 TDD gratuito: (800) 537-7697 hhs.gov/ocr/index.html</p>
Oficina de la Superintendencia de Seguros (OSI) de New Mexico	La OSI regula los planes de salud. Si usted tiene una queja, utilice el proceso de quejas de Molina Healthcare of New Mexico antes de comunicarse con la OSI. Para recibir información sobre nuestro proceso, llame al (888) 295-7651 (TTY: 711).	<p>Oficina de la Superintendencia de Seguros (OSI) de New Mexico (855) 427-5674 TTY: (855) 427-5674/711 https://www.osi.state.nm.us/</p>

*Puede abandonar estos programas en cualquier momento. Para recibir más información sobre estos programas, llame al Centro de Servicio de Atención al Cliente.

Visite nuestro sitio web

Visite MolinaMarketplace.com y elija su estado. Encontrará lo siguiente:

- Beneficios y servicios
- Copagos y otros cargos (si corresponden)
- Lo que debe hacer si recibe una factura por un reclamo
- Preguntas frecuentes (FAQ) y respuestas
- Detalles de farmacia como:
 - Medicamentos cubiertos por su plan
 - Límites o cuotas de medicamentos
 - Cómo pedir una excepción para medicamentos que no se incluyen en el formulario
 - Sustitutos genéricos
 - Intercambio terapéutico (diferentes medicamentos que tienen los mismos efectos)
 - Terapia escalonada (cubre un medicamento antes de que cubramos otro)
- Guías de salud preventiva y calendarios de vacunación
- Cómo recibir atención especializada y servicios hospitalarios
- Proveedores de atención primaria y especializados disponibles
- Procedimientos de UM (administración de uso) como:
 - Revisión previa al servicio
 - Revisión urgente concurrente
 - Revisión posterior al servicio
 - Cómo presentar una apelación



Para conseguir copias impresas de cualquier información de MolinaMarketplace.com, llame al Centro de Servicio de Atención al Cliente al (888) 295-7651 (TTY: 711). También puede ver el Manual para miembros en el sitio web.

Portal para miembros

MyMolina.com es su portal seguro para miembros. Le permite manejar su salud desde su computadora de escritorio, teléfono, tableta o computadora portátil. El portal para miembros es fácil de usar. Estas son algunas de las cosas que puede hacer:

- Completar su Evaluación de riesgos de salud (HRA)
- Buscar una farmacia local
- Recibir ayuda para:
 - Comer saludable
 - Controlar su peso y BMI
 - Saber si tiene depresión o falta de motivación

- Controlar el estrés
- Mantenerse físicamente activo
- Dejar de consumir tabaco
- Hacerse una prueba de detección de cáncer
- Vacunarse
- Dejar de beber alcohol
- Pedir o imprimir su tarjeta de identificación de miembro
- Actualizar su información personal:
 - Número de teléfono
 - Dirección de correo electrónico
 - Dirección postal
 - Preferencia de idioma
 - Raza/origen étnico
 - Pronombres
 - Identidad de género
 - Orientación sexual
- Elegir médico o cambiarlo
- Ver sus registros médicos
- Recibir información sobre cómo conseguir derivaciones
- Recibir asesoramiento sobre salud de nuestra Línea de enfermería disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, por correo electrónico seguro
- Enviar correos electrónicos al Centro de Servicio de Atención al Cliente.

Para recibir más información o inscribirse en el portal para miembros, llame al Centro de Servicio de Atención al Cliente al (888) 295-7651 (TTY: 711). También puede crear una cuenta en su computadora o desde su teléfono celular. Recomendamos que primero configure su cuenta en la computadora.

Para crear una cuenta en su computadora:

Paso 1: Vaya a [MyMolina.com](https://www.myl Molina.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

Para crear una contraseña desde su teléfono:

Paso 1: Busque la aplicación MyMolina en la tienda App Store o Google Play

Paso 2: Descargue la aplicación MyMolina 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, vaya a MolinaMarketplace.com. Haga clic en “**Find a Doctor or Pharmacy**” (Encontrar un médico o una farmacia). El directorio de proveedores incluye lo siguiente:

- Nombres, direcciones y números de teléfono de proveedores de la red
- Estado de certificación de los proveedores
 - También puede visitar abms.org para ver si un proveedor está certificado por la Junta.
- Horarios de atención
- Proveedores que aceptan pacientes nuevos
- Idiomas que habla el proveedor o el personal
- Nombre, ubicación y estado de acreditación del hospital

Si no puede acceder a Internet o necesita recibir más información (como la escuela o residencia médica de su proveedor), podemos enviarle una copia impresa. Llame al (888) 295-7651 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m. para conseguir ayuda.



Programa y plan de mejora de la calidad de Molina Marketplace

Tenemos el compromiso de asegurarnos de que usted reciba la mejor atención posible. Es por eso que, cada año, implementamos un plan para seguir mejorando lo siguiente:

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

Nuestros objetivos son los siguientes:

- Brindarle servicios que beneficien su salud
- Trabajar con proveedores para ofrecerle la atención que usted necesita
- Abordar sus necesidades lingüísticas y culturales
- Reducir las barreras para recibir atención, como problemas relacionados con el idioma.

También queremos saber si lo estamos haciendo bien. Repasamos el año de servicio anterior para evaluar nuestro progreso. Es posible que le enviemos una encuesta para conocer su opinión.

También podemos enviar encuestas para ver cuántos miembros reciben los servicios que necesitan. Estas encuestas nos indican la atención que se necesita. Una de estas encuestas se llama Encuesta de experiencia de los inscritos en un plan de salud calificado (QHP).

La encuesta QHP incluye preguntas sobre cómo califica usted lo siguiente:

- Su atención médica
- Su proveedor de atención médica primaria (PCP)
- Su plan de salud
- Especialista(s) a los que vio
- Exámenes de control y bienestar
- Qué tan fácil le resulta recibir atención
- Qué tan fácil le resulta recibir atención rápidamente

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

También calculamos cuántos de nuestros miembros reciben pruebas y exámenes importantes. Analizamos lo siguiente:

- Exámenes anuales
- Cuidado de la diabetes
- Mamografías (rayos X de los pechos)
- Administración de medicamentos
- Pruebas de Papanicolaou
- Atención prenatal
- Atención posparto
- Vacunas (contra la gripe, vacunas para niños y adolescentes)

Nos ocupamos de su salud. Queremos ayudarlo a cuidarse mejor usted mismo y a su familia. Para esto, hacemos lo siguiente:

- Le recordamos hacerse exámenes de control y bienestar y las vacunas para usted y su hijo
- Le enseñamos sobre las afecciones médicas crónicas que puede tener
- Nos aseguramos de que reciba atención prenatal y posparto si está embarazada
- Le recordamos que se haga pruebas de Papanicolaou y mamografías, de ser necesario
- Atendemos las quejas que tenga
- Lo ayudamos a buscar y usar información en nuestro sitio web
- Le informamos sobre los servicios especiales que ofrecemos

Para recibir más información, llame al Centro de Servicio de Atención al Cliente al (888) 295-7651 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m. Puede pedir una copia impresa de nuestro Plan de mejora de calidad y los resultados.

Pautas para mantenerse saludable

Le ofrecemos información sobre servicios preventivos y cuándo recibirlos. Esta información no sustituye el consejo médico.

Para aprovechar al máximo estas pautas:

- Tómese tiempo para leerlas

- Anote preguntas y llévelas al siguiente control
- Infórmele a su proveedor sobre los problemas de salud que tengan usted o su hijo
- Vaya a las citas.
- Si falta a una cita, reprogramela de inmediato

Lo ayudamos a conseguir información sobre pruebas y exámenes importantes para ayudarlo con afecciones médicas, como diabetes, COPD y depresión. Vea [MolinaMarketplace.com](https://www.molina.com) para más detalles. Llame al Centro de Servicio de Atención al Cliente al (888) 295-7651 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.

Ayuda adicional para problemas de salud crónicos

Ocuparse de las afecciones médicas puede resultar una tarea pesada. Para asegurarse de recibir la atención adecuada, nuestro programa de Administración de casos puede ayudarlo a lo siguiente:

- Recibir servicios
- Coordinar pruebas y visitas al proveedor
- Resolver las deficiencias en la atención o el servicio
- Comunicarse con soporte comunitario
- Encontrar servicios comunitarios

Puede ser derivado a administración de casos a través de:

- Un proveedor
- El Centro de Servicio de Atención al Cliente, la Línea de educación sobre salud o nuestra Línea de enfermería disponible las 24 horas del día.
- Un familiar o cuidador
- Usted mismo
- Identificado por [Molina] como elegible para la administración de casos.

Usted puede elegir abandonar un programa en cualquier momento. Llame al Centro de Servicio de Atención al Cliente al (888) 295-7651 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m. para más información.



Salud poblacional

(manejo de la salud, administración de casos, administración de casos complejos, transición de la atención, boletines informativos para miembros y educación sobre salud)

Ofrecemos muchos programas para ayudarlo a tener una vida más saludable.

Manejo de la salud

Ofrecemos los siguientes programas para ayudarlos a usted y a su familia a manejar lo siguiente:

- Asma
- Enfermedades cardiovasculares (CVD)
- Enfermedad pulmonar obstructiva crónica (COPD)
- Depresión
- Diabetes
- Insuficiencia cardíaca
- Peso (asesoramiento nutricional)
- Programa para dejar de fumar (cese del tabaquismo)

Para recibir más información, unirse a alguno de estos programas o abandonarlos, comuníquese con el equipo de Manejo de la salud llamando al (866) 891-2320 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 6:00 a. m. a 6:00 p. m., hora estándar del Pacífico (PST).

Administración de casos

La administración de casos es una manera de ayudarlo a ocuparse de su salud de la mejor manera posible. Un equipo de personas, que incluye un administrador de casos, enfermeros, médicos y otros ayudantes, trabajarán en conjunto para elaborar un plan especial adecuado para usted que tenga objetivos para ayudarlo a mejorar.

Los administradores de casos pueden hablar con usted por teléfono o en persona para asegurarse de que usted se encuentre bien. También pueden llevar a alguien de la comunidad para que lo ayude con información o para que le enseñe algo. Llame al Centro de Servicio de Atención al Cliente al (888) 295-7651 para recibir más información sobre cómo usar estos programas.

Administración de casos complejos

La administración de casos complejos es atención para miembros que enferman gravemente y necesitan ayuda adicional para sentirse mejor. Los administradores de casos desean asegurarse de que usted reciba la mejor atención posible y harán lo siguiente:

- Le enseñarán sobre su enfermedad y lo ayudarán a recibir la atención y los servicios correctos
- Le ayudarán a conseguir lo que necesita para sentirse mejor, como medicamentos o equipos
- Revisarán si lo que hacen es útil para usted
- Seguirán trabajando con usted hasta que se sienta mejor y pueda cuidarse solo

Para recibir más información, llame al Centro de Servicio de Atención al Cliente o visite MolinaMarketplace.com.

Transición de la atención

Nuestro programa de Transición de la atención está diseñado para ayudarlo a tener una transición sin complicaciones después de que sale del hospital u otro centro de cuidado. Los instructores trabajarán con usted o su cuidador para asegurarse de que comprenda lo que debe hacer para mantenerse saludable. Queremos asegurarnos de que reciba la mejor atención posible y que se sienta apoyado durante su recuperación.

El programa está disponible para todos los miembros de Molina Marketplace. Para recibir más información, llame al Centro de Servicio de Atención al Cliente al (888) 295-7651.

Boletines informativos para miembros

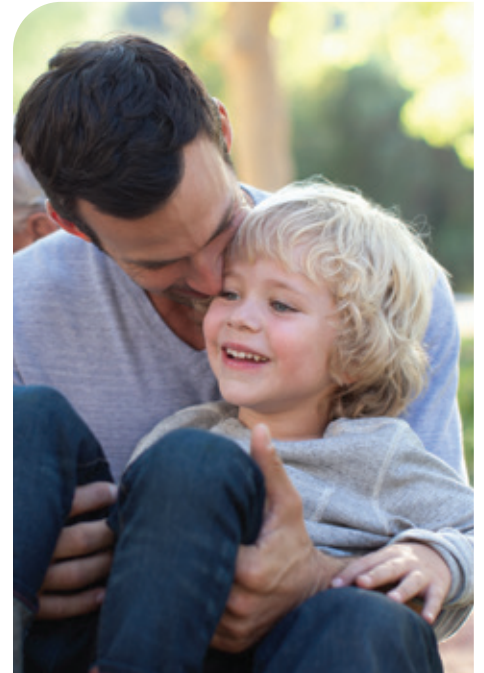
Publicamos boletines informativos para miembros en MolinaMarketplace.com. La información es fácil de leer y ofrece recomendaciones sobre cómo vivir de manera saludable.

Educación sobre salud

Le podemos enseñar sobre cosas como las siguientes:

- Comer saludable
- Prevención de enfermedades
- Control del estrés
- Mantenerse activo
- Colesterol
- Asma
- Diabetes

Para recibir estos materiales, puede preguntar a su médico. También puede visitar MolinaHealthcare.com/StayingHealthy.



Evaluación de riesgos de salud y herramientas de autogestión

Para recibir ayuda para hacer cambios saludables, use la Evaluación de riesgos de salud (valoración de salud) que se encuentra en el portal [MyMolina](https://MyMolina.com). Simplemente, responda preguntas sobre su salud, comportamientos y pruebas sugeridas. Una vez que haya completado esta evaluación, recibirá un informe sobre sus riesgos de salud.

En este portal para miembros, usted también encontrará herramientas de autogestión que ofrecen recomendaciones para lo siguiente:

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

Estas herramientas lo ayudan a verificar el progreso, encontrar barreras y medir el progreso hacia los objetivos. Para más información, visite MyMolina.com.

Programa de seguridad para el paciente

Nuestro Programa de seguridad para el paciente ayuda a que usted y su familia estén seguros cuando reciban servicios médicos.

Lo protegemos de las siguientes maneras:

- Informando a los proveedores y hospitales sobre cuestiones de seguridad y dónde conseguir ayuda
- Haciendo un seguimiento de los reclamos de los miembros sobre cuestiones de seguridad en consultorios de proveedores y hospitales
- Revisando informes de grupos que verifican la seguridad hospitalaria
- Enseñándole sobre preguntas que puede hacer durante las visitas a proveedores

Los grupos que controlan la seguridad incluyen:

- [Valoraciones de los Indicadores de calidad de Leapfrog Group](#)
- [Valoraciones de los Objetivos nacionales para la seguridad del paciente de la Comisión Conjunta](#)

Puede visitar los sitios web anteriores para lo siguiente:

- Ver qué hacen los hospitales para ser más seguros
- Saber en qué buscar al elegir un proveedor u hospital
- Conseguir información sobre programas y servicios para afecciones como la diabetes y el asma

Para recibir más información, llame al Centro de Servicio de Atención al Cliente al (888) 295-7651 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m. o visite MolinaMarketplace.com.

Cómo trabajamos con los proveedores para tomar decisiones sobre su atención

Algunos servicios deben recibir aprobación previa antes de que los cubramos. Trabajamos con su proveedor para descubrir los servicios que necesita. Esto se denomina administración de uso (UM).

- No recompensamos a los proveedores o a otras personas por denegar servicios.
- No les pagamos un adicional a los proveedores o al personal de UM para que elijan opciones que le ofrezcan una atención inferior.

Si tiene alguna pregunta sobre nuestro proceso o decisiones de UM, llame al Centro de Servicio de Atención al Cliente al (888) 295-7651 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m. Podemos aceptar llamadas con cobro revertido. Si necesita ayuda en su idioma, hay personal bilingüe o intérpretes disponibles sin costo. También ofrecemos servicios TTY por si tiene problemas auditivos o del habla. Deje un mensaje con su número de teléfono si llama después de horario o durante el fin de semana. Le devolveremos la llamada en el plazo de un día hábil.

El Centro de Servicio de Atención al Cliente también puede llamar para hablar sobre cuestiones de UM. Si llama el Centro de Servicio de Atención al Cliente, usaremos su nombre, título y el nombre de Molina.

Lo nuevo

Buscamos maneras de ofrecer nuevos tipos de atención y servicios, y nuevas maneras de brindarlos. Evaluamos nuevos servicios en cuanto a seguridad y beneficios adicionales.

Todos los años buscamos actualizaciones de:

- Equipos
- Servicios médicos
- Servicios de salud conductual
- Medicamentos

Servicios lingüísticos

Brindamos información por escrita o verbal en su idioma, sin costo alguno. Ofrecemos intérpretes para ayudarlo a poder hablar con su proveedor o con nosotros. Hacemos esto en la mayoría de los idiomas, incluida la lengua de señas. Para recibir el servicio de un intérprete o conseguir materiales por escrito en un idioma que no sea español, llame al Servicio de Atención al Cliente al (888) 295-7651 (TTY: 11), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.

Servicios de salud para la mujer

Cubrimos servicios de atención antes del nacimiento, atención después del parto, exámenes de mamas, mamografías y pruebas de Papanicolaou. Para recibir servicios de rutina y preventivos, puede ver a un especialista en salud de la mujer. Estos pueden ser obstetras, ginecólogos o enfermeros parteros certificados. No necesita una derivación para recibir servicios de salud para la mujer.

Servicios de salud conductual

Si tiene alguna inquietud sobre problemas de salud conductual, podemos ayudar. Podemos ayudar con asuntos como el estrés, la depresión o el consumo de sustancias. Brindamos servicios de salud conductual. No necesita una derivación para ver a un proveedor. Pregúntele a su PCP o llame al Centro de Servicio de Atención al Cliente al (888) 295-7651 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m. para más información.

Servicios de salud conductual de emergencia

Una emergencia de salud conductual representa una afección de salud mental que puede causar daños extremos en el cuerpo o hasta provocar la muerte. Algunos ejemplos son cuando usted:

- Tiene pensamientos de suicidio o intentos de suicidio
- Se ha hecho daño o ha dañado a otras personas
- Ha sufrido heridas y no puede cumplir con las actividades de la vida diaria
- Ha sufrido heridas y esto causa graves daños al propio cuerpo o provoca la muerte



Si tiene una emergencia, vaya a la sala de emergencia del hospital más cercano. Puede ir a cualquier otro centro de emergencia de inmediato. Puede LLAMAR AL 911. Para la Línea de vida para situaciones de crisis y suicidio, puede LLAMAR AL 988.

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

- Vaya al hospital o centro de emergencia más cercano
- Llame al número que aparece en su tarjeta de identificación
- Llame a su proveedor y haga un seguimiento dentro de las 24 a 48 horas después de salir del centro de emergencia

Si tiene una emergencia fuera del área de servicios, lo ayudaremos a comunicarse con un proveedor de la red tan pronto como usted esté bien.

Cómo recibir atención para necesidades especiales de salud

Cubrimos atención para necesidades especiales. Es posible que sea elegible para recibir servicios adicionales. Llame al Centro de Servicio de Atención al Cliente al (888) 295-7651 (TTY:711) para más información sobre coordinación de la atención y administración de la atención.

Horarios de atención de los servicios

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

Lo que debe hacer cuando necesita atención después de horario o de emergencia

Atención después de horario

Es posible que necesite atención cuando el consultorio de su PCP esté cerrado. Después de horario, llame a la Línea de enfermería disponible las 24 horas del día al (888) 275-8750.

Hay enfermeros altamente capacitados disponibles durante las 24 horas del día, los 7 días de la semana para:

- Responder sus preguntas médicas
- Ayudarlo a decidir si necesita atención inmediata
- Programar una cita por usted

Atención de emergencia

¿Qué es una emergencia?

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

Cubrimos la atención de emergencia.

La atención de emergencia no está cubierta fuera de los Estados Unidos (salvo para aquellas personas que necesiten hospitalización en Canadá o México).

Si necesita atención de emergencia, llame al 911 o vaya al hospital más cercano. No necesita autorización previa. Para la Línea de vida para situaciones de crisis y suicidio, puede LLAMAR AL 988.

Para atención de urgencia, llame a la Línea de enfermería disponible las 24 horas del día al (888) 275-8750.

Acerca de beneficios para medicamentos

Para recibir información sobre los medicamentos que necesita, hable con su proveedor. Para recibir información sobre beneficios para medicamentos, visite MolinaMarketplace.com. En nuestro sitio web, puede encontrar:

- Nuestro formulario: una lista de los medicamentos genéricos y de marca que cubrimos
- Límites de los medicamentos cubiertos, como las cantidades de resurtidos o dosis que puede recibir
- Cómo su proveedor puede pedir la aprobación de determinados medicamentos o de la cantidad que usted necesita
- Información necesaria del proveedor para conseguir la aprobación para algunos de sus medicamentos
- El proceso de su proveedor para conseguir sustitutos genéricos, intercambio terapéutico y terapia escalonada
- Actualizaciones de nuestro formulario
- Copagos para medicamentos que no se incluyen en el formulario
- Cómo su proveedor puede pedirnos que cubramos un medicamento que no se incluye en el formulario

Para recibir más información, llame al Centro de Servicio de Atención al Cliente al (888) 295-7651 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.

Protección de su privacidad

Usted tiene derechos cuando se trata de proteger su información de salud. No compartiremos información de salud si no está permitido por la ley. Respetamos y protegemos su privacidad. Podemos usar y compartir datos para proporcionarle beneficios. Su privacidad es importante para nosotros.

Su información de salud protegida (PHI)

PHI significa información de salud protegida. Esto incluye su(s):

- Nombre
- Número de identificación de miembro
- Raza
- Origen étnico
- Necesidades lingüísticas
- Identidad de género
- Orientación sexual
- Necesidades sociales
- Riesgos sociales
- Otros aspectos que lo identifiquen

Podemos usar su PHI para lo siguiente:

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

Debemos tener su autorización por escrito para usar o compartir su PHI para cualquier fin que no se mencione arriba.

Sus derechos de privacidad

Usted tiene derecho a lo siguiente:

- A ver su PHI
- A recibir una copia de su PHI
- A hacer cambios en su PHI
- A pedirnos que no usemos ni compartamos su PHI en determinadas maneras
- A recibir una lista de las personas o de los lugares a los que les dimos su PHI

Cómo protege Molina su PHI

Su PHI puede ser escrita, hablada o digital. Protegemos su PHI de las siguientes maneras:

- Con políticas y procedimientos que lo protejan a usted
- Limitando el personal que puede ver su PHI
- Capacitando a nuestro personal sobre cómo proteger y asegurar la PHI (comunicaciones escritas y orales).
- Exigiendo un acuerdo por escrito para cumplir las políticas y los procedimientos
- Asegurando la PHI de manera digital con cortafuegos y contraseñas



Por ley, debemos cumplir con lo siguiente:

- Mantener la privacidad de su PHI
- Informarle si hay una violación de su PHI no protegida
- No usar o divulgar su información genética para suscripción de riesgos
- No usar los datos sobre su raza, origen étnico o idioma para suscripción de riesgos o denegar la cobertura
- Respetar nuestro Aviso de Prácticas de Privacidad (NPP)

¿Qué puede hacer si considera que no se protegieron sus derechos de privacidad?

- Llamar o escribir a Molina y presentar una queja.
- Presentar una queja ante el Departamento de Servicios Humanos y de Salud de los Estados Unidos.

La información anterior es solo un resumen. Para recibir más información sobre cómo usamos y compartimos su PHI, vea nuestra NPP en MolinaMarketplace.com. También puede llamar al Centro de Servicio de Atención al Cliente al (888) 295-7651 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m. para pedir una copia.

Sus derechos y responsabilidades

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

Usted tiene derecho a lo siguiente:

- A informarse sobre Molina, nuestros servicios y proveedores, y sus derechos y responsabilidades.
- A mantener la privacidad y a ser tratado con respeto y dignidad.
- A ayudar a tomar decisiones con su proveedor sobre su atención médica. Usted puede rechazar tratamientos.
- A pedir una copia de su registro médico.
- A pedir cambios o correcciones en su registro médico.
- A hablar sobre sus opciones de tratamiento con su médico de una manera que usted comprenda y a participar en el desarrollo de objetivos de tratamiento de común acuerdo. El costo o la cobertura del beneficio no tiene importancia.
- A expresar quejas o a presentar apelaciones sobre Molina o sobre la atención que recibió.
- A usar sus derechos como miembro sin temor a tener resultados negativos.
- A recibir sus derechos y responsabilidades todos los años.
- A sugerir cambios a nuestra política de derechos y responsabilidades.

También tiene la responsabilidad de lo siguiente:

- Dar toda la información que Molina y sus proveedores necesiten para ocuparse de usted.
- Conocer sus afecciones médicas.
- Participar en los objetivos de tratamiento que usted y su proveedor hayan acordado.
- Seguir el plan de tratamiento para su atención.
- Asistir a las visitas con el médico y a llegar en hora.
- Si va a llegar tarde o no puede asistir, llame al consultorio de inmediato.

Visite MolinaMarketplace.com para ver, en el Manual para miembros, una lista completa de sus derechos y responsabilidades o llame al Centro de Servicio de Atención al Cliente al (888) 295-7651 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m. para pedir una copia.

Segundas opiniones

Si no está de acuerdo con el plan de atención de su proveedor, tiene el derecho de recibir una segunda opinión. Para recibir más información, llame al Centro de Servicio de Atención al Cliente al (888) 295-7651 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.

Quejas y apelaciones

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

Presente una queja para cosas como las siguientes:

- La atención que recibe de su proveedor o del hospital
- El tiempo que lleva conseguir a una cita o ser atendido por un proveedor
- La disponibilidad de proveedores en su área

Presente una apelación si no está de acuerdo con nuestra decisión de:

- Detener, cambiar, suspender, reducir o denegar un servicio.
- Denegar pagos de servicios.

Puede pedir una revisión acelerada si la decisión pone en riesgo su vida o su salud. También puede pedir una Audiencia imparcial al juez estatal administrativo si se deniega su apelación.



Visite MolinaMarketplace.com o vea el Manual para miembros para leer sobre lo siguiente:

- Quejas y apelaciones
- Quién puede presentar una queja y una apelación
- El proceso de la Audiencia estatal imparcial, derechos y plazos

Si tiene alguna pregunta, llame al Centro de Servicio de Atención al Cliente al (888) 295-7651 (TTY: 711).

Su derecho de apelar una denegación

¿Qué es una denegación?

Una denegación significa que no pagaremos un servicio o una factura. Si denegamos su servicio, usted tiene el derecho de conocer el motivo por el que se denegó. Tiene el derecho de apelar.

Si denegamos su servicio, le enviaremos una carta para indicarle el motivo. Esta le informará sobre su derecho de apelación. Puede leer sobre estos derechos en su Manual para miembros. Puede ver más información sobre cómo presentar una apelación en MolinaMarketplace.com. El Centro de Servicio de Atención al Cliente también puede ayudarlo a presentar una apelación.

Si no está conforme con el resultado de su apelación, puede pedir una revisión independiente. Proveedores externos a Molina analizarán toda la información y tomarán una decisión. Molina obedecerá esa decisión.

Su derecho a dar instrucciones anticipadas

Usted tiene el derecho de aceptar o negarse a recibir tratamiento ofrecido por un proveedor. Si usted no puede informarle al proveedor lo que desea, debe hacer saber su voluntad. Es importante tener Instrucciones anticipadas. Usted puede tener instrucciones para atención médica y otras para atención de salud mental.

Las Instrucciones anticipadas son un documento legal que les informa a los proveedores el tipo de atención que usted desea si no puede hablar por sí mismo. Escriba las instrucciones anticipadas antes de tener una emergencia. Esto permite que otras personas tomen decisiones médicas importantes por usted si no puede hacerlo por su propia cuenta. Existen diferentes tipos de instrucciones anticipadas. Algunos ejemplos son:

- Poder notarial para la atención médica
- Testamento vital

Usted tiene la opción de tener Instrucciones anticipadas. Nadie puede denegarle atención basándose en si usted tiene instrucciones anticipadas o no. Para recibir ayuda para tomar decisiones sobre su atención, hable con alguien en quien confíe. Podría ser un familiar o un amigo. También puede hablar con su abogado o PCP.

Llame al Centro de Servicio de Atención al Cliente al (888) 295-7651 (TTY: 711) para recibir ayuda sobre cómo hacer Instrucciones anticipadas que cumplan con las leyes estatales.

Si usted firmó Instrucciones anticipadas y considera que su proveedor no cumplió con su voluntad, puede presentar una queja. Visite MolinaMarketplace.com o hable con el Centro de Servicio de Atención al Cliente para más detalles.

