

# Guía de acceso a atención médica de calidad

2019



[MolinaHealthcare.com](http://MolinaHealthcare.com)



Estás en familia.



MHO-1745SP  
140836760H0519  
Medicaid/Marketplace

## My Molina

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

- Realizar una evaluación de su salud. La evaluación de la salud es una herramienta que puede ayudarlos a usted y al profesional que lo atienda a identificar formas de mejorar su salud.
- Obtener autoayuda para los siguientes aspectos
  - Un peso sano (IMC)
  - Dejar de consumir tabaco
  - Fomentar la actividad física
  - Comer de manera sana
  - Controlar el estrés
  - Evitar beber alcohol
  - Identificar signos de depresión
  - Identificar signos de falta de motivación
  - Pruebas de detección de cáncer
  - Vacunaciones
  - Seguridad



- Obtenga información sobre farmacias, como por ejemplo:
  - Busque una farmacia
  - Inicie un proceso de excepción
  - Entérese de interacciones medicamentosas, efectos secundarios o riesgos
  - Infórmese sobre la sustitución con medicamentos genéricos
  - Reciba recordatorios para resurtir sus medicamentos y obtenga información sobre prescripciones electrónicas
  - Haga un pedido para resurtir un medicamento vigente por correo
  - Averigüe el costo para usted, de haberlo
  
- Otras cosas que puede hacer en el portal para miembros My Molina:
  - Solicitar una tarjeta de identificación de miembro
  - Averiguar cuándo y cómo obtener derivaciones
  - Seleccionar un proveedor o cambiar de proveedor
  - Obtener historias clínicas por Internet
  - Utilizar un correo electrónico seguro para recibir asesoramiento de la Línea de asesoramiento de enfermería
  - Enviar preguntas por correo electrónico a los Servicios para Miembros de Molina

Para obtener más información o inscribirse para utilizar My Molina:

1. Llame al Departamento de Servicios para Miembros de Molina El número aparece en el reverso de su tarjeta de identificación de miembro.
2. Cree una cuenta mediante los siguientes pasos:

Paso 1: Diríjase a [MiMolina.com](http://MiMolina.com) ([MyMolina.com](http://MyMolina.com) in English)

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

Paso 3: Ingrese su dirección de correo electrónico

Paso 4: Cree una contraseña

## Plan y Programa de mejoramiento de la calidad de Molina Healthcare

Su atención médica es importante para nosotros. Queremos saber cómo le está yendo. Por ese motivo, podrá recibir una encuesta acerca de Molina Healthcare y sus servicios de atención médica. Una de las encuestas mencionadas se denomina CAHPS®. CAHPS® viene de “Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems” (evaluación de proveedores y sistemas de atención de la salud por el usuario). Esa encuesta hace preguntas sobre su atención médica. Le pregunta sobre la atención que recibe de Molina Healthcare. Podremos enviarle algunas preguntas sobre qué tal estamos haciendo las cosas. Queremos saber lo que es importante para usted. Sírvase dedicar un poco de tiempo a completar la encuesta si recibe una.

Hay otra herramienta que usamos para mejorar la atención, que se denomina HEDIS®. HEDIS® viene de “Healthcare Effectiveness Data and Information Set” (conjunto de información y datos sobre la eficacia de la atención médica). Recogemos información sobre servicios que usted pueda haber recibido. Dichos servicios comprenden:



- Vacunaciones
- Chequeos de rutina
- Pruebas de Papanicolaou
- Mamografías
- Atención de la diabetes
- Atención prenatal
- Atención posparto

Este proceso nos ayuda a determinar cuántos de nuestros miembros han recibido los servicios que necesitaban. Molina pone dicha información a su disposición. Usted puede usarla para comparar un plan de salud con otros.

Nos esforzamos por mejorar nuestros servicios todos los años. Establecemos objetivos para mejorar servicios. Nuestro plan de mejoramiento de la calidad (QI) abarca dichos objetivos. Queremos ayudarlo a que se cuide mejor y cuide mejor de su familia.

Queremos asegurar que reciba el mejor servicio posible. Estas son algunas de las formas en que lo hacemos:

- Lo llamamos o le enviamos un correo para asegurarnos de que usted y sus hijos tengan los chequeos y vacunaciones necesarios
- Lo ayudamos a informarse acerca de sus problemas de salud y de sus preocupaciones, si los tiene
- Nos aseguramos de que reciba atención prenatal y exámenes posparto si queda embarazada
- Le recordamos que se haga Papanicolaous y mamografías si los necesita
- Revisamos las quejas (protestas) de los miembros cuando las envían
- Lo ayudamos a encontrar y utilizar la información del sitio web de Molina
- Le avisamos sobre servicios especiales que ofrecemos a todos nuestros miembros

Revisamos todos los servicios y atención que usted haya recibido durante el año para ver qué tan bien estamos haciendo las cosas. Visite nuestro sitio web en [www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com). Puede leer sobre los resultados más recientes de nuestros progresos en el sitio web.

Para informarse mejor, llame a su equipo de Servicios para Miembros de Molina Healthcare. Puede solicitar una copia impresa de nuestro plan de QI y los resultados.

## Proteger su privacidad

Su privacidad es importante para nosotros. Respetamos y protegemos su privacidad. Molina Healthcare utiliza y comparte datos para proporcionarle beneficios médicos.

### Información médica protegida (PHI)

PHI significa “información médica protegida”. La PHI incluye su nombre, número de miembro, raza, origen étnico, necesidades lingüísticas u otras características identificativas. Molina Healthcare desea que usted sepa cómo usamos y compartimos su PHI.



## **¿Para qué usa o comparte su PHI Molina Healthcare?**

- Para brindarle tratamiento
- Para pagar por su atención médica
- Para comprobar la calidad de la atención que usted reciba
- Para informarlo sobre sus opciones de atención
- Para operar nuestro plan de salud
- Para utilizar o compartir su PHI para otros fines, conforme a lo exigido o permitido por las leyes

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

Molina Healthcare necesita obtener su aprobación por escrito para usar o compartir su PHI para fines que no sean los enumerados anteriormente.

## **¿Cuáles son sus derechos de privacidad?**

- Mirar su PHI
- Obtener una copia de su PHI
- Modificar su PHI
- Solicitarnos que no usemos ni compartamos su PHI de ciertos modos
- Obtener una lista de ciertas personas o lugares a quienes hayamos entregado su PHI

## **¿Cómo protege su PHI Molina Healthcare?**

Su PHI puede estar en formato escrito, oral o informático. Molina Healthcare utiliza muchos medios para proteger su PHI en todo nuestro plan de salud. A continuación se presentan algunas de las formas en que Molina Healthcare protege su PHI:

- Molina Healthcare emplea políticas y reglas para proteger la PHI.
- Solo el personal de Healthcare que necesita conocer esa información puede usar su PHI.
- Molina Healthcare capacita a su personal para que mantenga la PHI protegida y segura, incluidas las comunicaciones orales y escritas.
- El personal de Molina Healthcare debe comprometerse por escrito a seguir las reglas y políticas para mantener la PHI protegida y segura.

- Molina Healthcare asegura la PHI que se encuentra en sus computadoras. La privacidad de la PHI almacenada en computadoras se mantiene segura mediante firewalls y contraseñas.

## **¿Cuáles son las obligaciones de Molina Healthcare?**

### **Molina Healthcare tiene el deber de:**

- Mantener su PHI privada
- Proporcionarle un aviso en caso de un acceso indebido a PHI no segura
- No usar ni divulgar su información genética a los efectos de la suscripción
- No utilizar sus datos raciales, étnicos ni lingüísticos para fines de aseguramiento ni de denegación de cobertura o beneficios
- Seguir los términos de este Aviso

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

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

Lo anterior es solo un resumen. Nuestro Aviso de prácticas de privacidad le brinda más información sobre cómo utilizamos y compartimos la PHI de nuestros miembros. Encontrará Nuestro Aviso de prácticas de privacidad en nuestro sitio web, en [www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com). También puede solicitar una copia de Nuestro Aviso de prácticas de privacidad por vía telefónica, llamando al Departamento de Servicios para Miembros.

## **Programa de seguridad del paciente**

Molina Healthcare quiere que usted y su familia se mantengan seguros y sanos. Tenemos un Programa de seguridad del paciente para que nos ayude a lograr ese objetivo. Ese programa le ofrece datos sobre seguridad para que pueda tomar mejores decisiones acerca de sus opciones de atención de la salud. Estas son algunas de las cosas que hacemos para aumentar su protección:

- Llevamos un control de las quejas de los miembros acerca de problemas de seguridad en hospitales o consultorios de proveedores
- Le brindamos información para que sepa mejor cómo tomar decisiones seguras acerca de su atención. Esto comprende:
  - Preguntas para hacerle al cirujano antes de una intervención
  - Preguntas para hacer acerca de interacciones entre medicamentos
- Poner a su disposición programas para ayudarlo a gestionar su atención y a recibir atención de manera oportuna
- Leer informes de grupos que se encargan de comprobar la seguridad hospitalaria. Los informes nos permiten saber cosas como los niveles de personal en las unidades de cuidados intensivos (ICU), el uso de pedidos de fármacos por computadora, etc.

### **Grupos que se encargan de comprobar la seguridad:**

- Leap Frog Quality Index Ratings ([www.leapfroggroup.org](http://www.leapfroggroup.org))
- The Joint Commission National Patient Safety Goal Ratings ([www.qualitycheck.org/consumer/searchQCR.aspx](http://www.qualitycheck.org/consumer/searchQCR.aspx))



## **Puede consultar estos sitios web para lo siguiente:**

- Ver lo que hacen los hospitales para ser más seguros
- Ayudarle a saber qué buscar al elegir un proveedor u hospital
- Obtener información sobre programas y servicios para pacientes con problemas como diabetes y asma

Llame a nuestro Departamento de Servicios para Miembros para obtener más información acerca del Programa de seguridad del paciente. El número aparece en el reverso de su tarjeta de identificación de miembro.

También puede visitarnos en [www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com).

## **El modo en que trabajamos con nuestros proveedores para tomar decisiones acerca de sus opciones de atención de la salud**

Molina Healthcare quiere que usted reciba la atención que necesita. Es posible que en ocasiones un proveedor tenga que pedirnos que aprobemos un servicio antes de que usted lo reciba (autorización previa), mientras usted lo esté recibiendo (simultánea) o después de que usted lo haya recibido (posterior al servicio). Colaboraremos con el proveedor para determinar si el servicio es necesario para usted. Denominamos este proceso gestión de la utilización (UM). Tomamos decisiones acerca de su atención sobre la base de su necesidad médica y sus beneficios. No recompensamos a proveedores ni a otras personas por denegar la cobertura de servicios que usted necesite. No les pagamos más a los proveedores ni a nuestro personal de UM por tomar decisiones que den lugar a tener que ofrecer menos atención.

Si tiene inquietudes acerca del proceso o las decisiones de UM, puede llamarnos. Llame a los teléfonos gratuitos de nuestro Departamento de Servicios para Miembros El número aparece en el reverso de su tarjeta de identificación de miembro. El personal puede también aceptar llamadas de pago revertido. Contamos con personal bilingüe y servicios de interpretación si necesita ayuda en otro idioma. También ofrecemos servicios de TDD/TTY para los miembros con dificultades auditivas o del habla. Los usuarios de TTY deben llamar al 711. Nuestro personal

de UM puede atender sus llamadas de lunes a viernes (excepto los días festivos) de 7 a.m. and 7 p.m. en horario local Si llama después de las 7 p.m. o durante el fin de semana, tenga a bien dejar un mensaje y su número de teléfono. El personal de Servicios para Miembros le devolverá la llamada en un plazo de un día hábil.

## Mirar lo nuevo

Miramos nuevos tipos de servicios y nuevas formas de prestar esos servicios. Efectuamos revisiones de nuevos estudios para ver si es posible añadir como beneficios nuevos servicios que sean comprobadamente seguros. Molina Healthcare lleva a cabo revisiones de los tipos de servicios que se enumeran a continuación al menos una vez al año:

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

## Qué hacer cuando necesita asistencia fuera del horario normal de atención o en una emergencia

### Atención después del horario laboral

Es posible que a veces necesite atención cuando el consultorio de su profesional de atención primaria (PCP) ya esté cerrado. Si es fuera del horario de atención y el consultorio de su PCP ya está cerrado, puede llamar a la Línea de asesoramiento de enfermería de Molina Healthcare al (888) 275-8750. Hay enfermeros disponibles para asistirlo las 24 horas, todos los días de la semana.

Los enfermeros que atienden la Línea de asesoramiento de enfermería están altamente capacitados. Pueden ayudarlo a decidir si debe ir a ver a un profesional de inmediato. Los enfermeros pueden asimismo ayudarlo a programar una cita si necesita acudir a un profesional rápidamente. A veces, es posible que tenga preguntas, pero no necesita ir a ver a un profesional. Puede llamar a la Línea de asesoramiento de enfermería y hablar con un enfermero.

## Atención de emergencia

La atención de emergencia es para problemas repentinos o graves que requieran atención inmediata. También puede ser atención necesaria si su vida o su salud corren peligro. La atención de emergencia es un beneficio cubierto. No obstante, no hay servicios cubiertos fuera de los Estados Unidos, con excepción de servicios de emergencia que requieran hospitalización en Canadá o México. Si necesita atención de emergencia, llame al 911 o diríjase al hospital más cercano. No necesita aprobación previa. Si tiene un problema urgente, pero que no sea potencialmente mortal, también puede llamar a la Línea de asesoramiento de enfermería. Puede llamar al (888) 275-8750 las 24 horas, los 7 días de la semana.

## Dónde encontrar respuestas acerca de los beneficios de medicamentos

Molina Healthcare quiere que usted hable con su profesional sobre los medicamentos que necesite. Visite nuestro sitio web en [www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com) si desea más información sobre sus beneficios de medicamentos. En el sitio web, también se explica nuestro proceso de farmacia. En el sitio web, podrá encontrar:

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



- Los límites incluyen elementos como la cantidad de resurtidos que puede recibir o las dosis de medicamentos que puede recibir
- El modo en que el profesional que lo atienda puede pedirnos que aprobemos ciertos medicamentos
- El modo en que el profesional que lo atienda puede solicitar la cantidad de un medicamento que usted necesite
- Información que el profesional que lo atienda deberá proporcionar para obtener aprobación para algunos de los medicamentos
- Detalles del proceso que su profesional utilizará para los protocolos de sustitución por genéricos, intercambio terapéutico y tratamiento escalonado
- Actualizaciones introducidas en la lista de medicamentos en cualquier momento del año

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

## **Recibir ayuda extra cuando tiene problemas de salud que continúan**

Hacerse cargo de sus problemas de salud puede ser difícil. Molina Healthcare tiene un programa que puede ser de ayuda. Ofrecemos un Programa de gestión de casos para ayudar a nuestros miembros con problemas de salud difíciles. Ofrecemos esta asistencia para cualquier persona que esté recibiendo servicios de salud por un problema que continúe. Nuestro personal colaborará con usted para asegurar que reciba la atención correcta.

El personal de Molina Healthcare puede ayudarlo en:

- Buscar y obtener acceso a servicios aptos.
- Hacer arreglos para las visitas al médico y las pruebas.
- Hacer arreglos para los traslados.
- Identificar brechas en la atención o en las necesidades de atención médica.
- Obtener acceso a recursos para ayudar a las personas con necesidades de atención médica especiales y/o a quienes las cuidan a hacer frente al estrés cotidiano.

- Coordinar transferencias de un entorno a otro. Esto puede incluir colaborar con usted y su cuidador o cuidadores cuando usted recibe un alta hospitalaria.
- Evaluar los requisitos que pueda cumplir para recibir servicios de atención a largo plazo.
- Conectarse con recursos comunitarios.
- Buscar servicios que puedan no ser beneficios cubiertos. Esto podría incluir fisioterapia en escuelas u otros lugares en la comunidad, o “Meals on Wheels”.
- Arreglar servicios con un profesional de atención primaria (PCP), miembros de la familia, cuidadores o representantes, y cualquier otro proveedor identificado.

Los miembros pueden ser derivados a Gestión de Casos mediante:

- Un proveedor
- Servicios para Miembros, la Línea de educación sobre la salud o la Línea de asesoramiento de enfermería de 24 horas
- Un familiar o cuidador
- El paciente mismo

Estos programas son voluntarios. Molina Healthcare los ofrece sin costo para usted. Puede optar por que lo retiren de cualquier programa en cualquier momento.

Llame al Departamento de Servicios para Miembros de Molina Healthcare para:

- Que lo retiren de un programa
- Informarse mejor acerca de un programa
- Solicitar una derivación

## Salud poblacional (educación sobre la salud, gestión de enfermedades, gestión de la atención y gestión de casos complejos)

Las herramientas y servicios que aquí se describen constituyen apoyos instructivos para nuestros miembros. Podemos cambiarlos en cualquier momento según sea necesario para satisfacer las necesidades de los miembros.

### Educación sobre la salud/Gestión de enfermedades

Molina Healthcare ofrece programas para ayudarlos a usted y a su familia a manejar una afección médica diagnosticada. Nuestros programas incluyen:

- Control del asma
- Control de la depresión
- Control de la diabetes
- Control de la hipertensión



- Control de enfermedades cardiovasculares (CVD)
- Control de la enfermedad pulmonar obstructiva crónica (COPD)

Para obtener más información, inscribirse o desvincularse de alguno de los programas mencionados anteriormente, llame al Departamento de Administración de Servicios de Salud de Molina al (866) 891-2320 de 9 a.m. to 9 p.m., en horario local, de lunes a viernes.

## Boletines

Los boletines se publican en el sitio web [www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com). Los artículos tratan sobre temas solicitados por miembros como usted. Las sugerencias pueden ayudar a que usted y su familia se mantengan sanos.

## Materiales de educación sobre la salud

Nuestros materiales tratan sobre nutrición, pautas de servicios preventivos, control del estrés, ejercicio, control del colesterol, asma, diabetes y otros temas. Para obtener estos materiales, consulte a su médico o visite

[www.MolinaHealthcare.com/MHOMedicaidPublications](http://www.MolinaHealthcare.com/MHOMedicaidPublications) o [www.MolinaHealthcare.com/MHOMarketplacePublications](http://www.MolinaHealthcare.com/MHOMarketplacePublications).



## Su guía de referencia rápida sobre atención médica

| Departamento/<br>programa   | Tipo de ayuda que se necesita  | Número al que se debe llamar/información de contacto   |
|---|--|--|
| <b>Departamento de Servicios para Miembros de Molina</b>                | Si tiene algún problema con cualquiera de los servicios de Molina, queremos solucionarlo. Puede llamar a Servicios para Miembros para solicitar ayuda, o para protestar o presentar una queja. | El número aparece en el reverso de su tarjeta de identificación de miembro.<br><br>Puede llamar de lunes a viernes, de 7 a.m. to 7 p.m., en horario local.<br>TTY: 711 |
| <b>Gestión de la Salud</b>  | Para solicitar información sobre programas para afecciones tales como asma, diabetes, hipertensión, enfermedades cardiovasculares (CVD) o enfermedad pulmonar obstructiva crónica (COPD).      | (866) 891-2320<br>de lunes a viernes<br>9 a.m. to 9 p.m.,<br>en horario local  |
| <b>Educación sobre la salud</b>   | Para pedir información sobre dejar de fumar y control de peso.   | (866) 472-9483<br>de lunes a viernes<br>9 a.m. to 9 p.m.,<br>en horario local  |
| <b>Control de Maternidad y asistencia para embarazos de alto riesgo</b> | Para obtener información sobre nuestros programas de detección de embarazo y maternidad, comuníquese con nuestro Departamento de Servicios para Miembros.                                      | Para obtener información sobre nuestros programas de detección de embarazo y maternidad, comuníquese con nuestro Departamento de Servicios para Miembros.              |

|  |  |  |
|--|--|--|
| <p><b>La línea de asesoramiento en enfermería está disponible las 24 horas, todos los días de la semana</b></p>                                  | <p>Si tiene preguntas o inquietudes sobre su salud o la de su familia. El personal de la Línea de asesoramiento de enfermería se compone de enfermeros registrados.</p>  | <p>English: (888) 275-8750<br/>TTY: (866) 735-2929</p> <p>Español: (866) 648-3537<br/>TTY: (866) 833-4703</p>                  |
| <p><b>Secretario del Departamento de la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos.</b></p> | <p>Si considera que no hemos protegido su privacidad y desea quejarse, puede llamar para presentar una queja o protestar.</p>  | <p>(800) 368-1019<br/>TDD: (800) 527-7697<br/>FAX: (312) 353-4144</p>  |
| <p><b>Medicare</b></p>   | <p>Medicare es un seguro de salud ofrecido por el gobierno federal a la mayoría de las personas a partir de los 65 años. Medicare ayuda a pagar por la atención de la salud, pero no cubre todos los gastos médicos.</p> | <p>(800) MEDICARE<br/>(800) 633-4227</p> <p>TTY: (877) 486-2048<br/><a href="http://www.Medicare.gov">www.Medicare.gov</a></p> |

|   |  |  |
|---|--|--|
| <p><b>Departamento de Seguros de Ohio</b></p> | <p>El Departamento de Seguros de Ohio es responsable de reglamentar los planes de servicios de atención médica. Si tiene una queja de su plan de salud, debe llamar primero gratuitamente a Molina y utilizar el proceso de queja de Molina antes de comunicarse con este departamento. El número de Servicios para Miembros aparece en el reverso de su tarjeta de identificación de miembro.</p> | <p>Llamada gratuita:<br/> (800) 686-1526<br/> TTY: 711<br/> Fax: (614) 644-3744</p> <p><a href="http://www.insurance.ohio.gov/Consumer/OCS/Pages/ConsCompl.aspx">http://www.insurance.ohio.gov/Consumer/OCS/Pages/ConsCompl.aspx</a></p> |
|---|--|--|

## Salud conductual

Molina Healthcare ofrece servicios para ayudar con problemas de la salud conductual tales como estrés, depresión o confusión. También hay servicios para ayudar con problemas de abuso de sustancias. Su PCP puede realizarle un breve examen de detección y ayudar a guiarlo a los servicios. También puede buscar servicios usted mismo llamando a Servicios para Miembros. El número aparece en el reverso de su tarjeta de identificación de miembro. Puede obtener acceso a muchos tipos de servicios. Se pueden tratar estos problemas de salud conductual. Molina Healthcare lo ayudará a encontrar el apoyo o servicio que necesite.

## Sus derechos como miembro de Molina Healthcare

¿Sabía que como miembro de Molina Healthcare tiene ciertos derechos y responsabilidades? Que conozca sus derechos y responsabilidades le será de ayuda a usted, su familia, su profesional y Molina Healthcare para asegurar que reciba la atención y servicios cubiertos que necesite. Tiene derecho a lo siguiente:

- Recibir datos concretos sobre Molina Healthcare, nuestros servicios, nuestros profesionales, los proveedores con quienes tenemos contratos para que presten servicios, y los derechos y responsabilidades de los miembros.
- Tener privacidad, y que lo traten con respeto y dignidad.
- Ayudar a tomar decisiones sobre la atención de su salud Rehusarse a recibir tratamiento.
- Solicitar y recibir una copia de su historia clínica.
- Solicitar que se introduzca un cambio o corrección en su historia clínica.
- Hablar de sus opciones de tratamiento con su médico u otro profesional de la salud en términos que usted pueda entender. El costo o cobertura de beneficios no importan.
- Manifestar cualquier queja o presentar apelaciones acerca de Molina Healthcare o la atención que haya recibido.
- Hacer valer sus derechos como miembro sin temer consecuencias negativas.
- Recibir todos los años información sobre los derechos y responsabilidades de los miembros.
- Sugerir cambios a la política de derechos y responsabilidades de los miembros de Molina Healthcare.

También tiene la responsabilidad de lo siguiente:

- Proporcionar a Molina Healthcare y a nuestros profesionales y proveedores, de ser posible, todos los datos que necesiten para poder atenderlo.
- Conocer sus problemas de salud y participar en objetivos acordados mutuamente tanto como sea posible.
- Seguir las instrucciones del plan de tratamiento para la atención que haya acordado recibir con su profesional médico.
- Cumplir con las visitas al médico y ser puntual. Si se retrasa o no puede acudir, tenga a bien llamar al profesional.

Visite nuestro sitio web en [www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com) o revise su Manual para Miembros para obtener la lista completa de responsabilidad y derechos de los miembros.

## Segundas opiniones

Si no está de acuerdo con el plan de atención que su profesional sugiera para usted, tiene derecho a obtener otra opinión. Contacte a otro proveedor. Este servicio es sin costo para usted. Llame a Servicios para Miembros al para informarse sobre cómo obtener una segunda opinión. El número aparece en el reverso de su tarjeta de identificación de miembro.

## Servicios fuera de la red

Si un proveedor de Molina Healthcare se ve imposibilitado de prestarle servicios necesarios y cubiertos, Molina Healthcare debe cubrir los servicios que se necesiten mediante un proveedor fuera de la red. El costo para usted no deberá superar el que tendría si el proveedor estuviera en la red de Molina Healthcare. Esto deberá realizarse de manera oportuna y por todo el tiempo durante el cual el proveedor de Molina no pueda prestar el servicio.



## Quejas y apelaciones

¿Tiene algún problema con su atención médica o nuestros servicios? En ese caso, tiene derecho a presentar una queja o apelación.

Una queja puede ser por cosas tales como las siguientes:

- La atención que reciba de su profesional u hospital
- El tiempo que tome conseguir una cita o que lo atienda un profesional
- La disponibilidad de profesionales en su zona

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

- Cancelar, cambiar, suspender, reducir o denegar un servicio
- Denegar pago por servicios

Puede solicitar una revisión acelerada si la decisión podría implicar un riesgo para su vida o su salud. También, si su apelación es rechazada, puede solicitar una audiencia estatal justa con el Juez de Derecho Administrativo del Estado.

Visite nuestro sitio web, [www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com), o consulte su Manual del miembro para leer sobre:

- Procesos y derechos de quejarse, apelar o recurrir a la Audiencia Estatal Justa
- Plazos para quejarse, apelar o recurrir a la Audiencia Estatal Justa
- Quiénes pueden presentar una queja o apelación

Llame a Servicios para Miembros si tiene preguntas sobre las quejas.

## Su derecho a apelar denegaciones

### ¿Qué es una denegación?

Una denegación se refiere a facturas o servicios que no se paguen. Si denegamos un servicio o reclamación, usted tiene derecho a solicitar una explicación de por qué los servicios o facturas se denegaron. Tiene derecho a apelar.

Si denegamos un servicio o reclamación, recibirá una carta de Molina Healthcare informándolo de dicha decisión. La carta le avisará que tiene derecho a apelar. Puede leer acerca de estos derechos en el Manual del miembro. Puede informarse sobre cómo presentar una apelación en nuestro sitio web, [www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com). Servicios para Miembros también puede ayudarlo a presentar una apelación.

Si no está conforme con el resultado de su apelación, puede solicitar una revisión independiente. Eso implica que profesionales ajenos a Molina Healthcare hagan una revisión de los hechos de su caso y tomen una decisión. Aceptaremos dicha decisión.

¿Desea solicitar una revisión o presentar una apelación? Llame a Servicios para Miembros y solicite ayuda para implementarlo.

## Buscar información sobre proveedores de Molina usando nuestro sitio web (POD)

Molina Healthcare ofrece un directorio en línea de sus proveedores. Para acceder al directorio en línea de proveedores, visite [www.MolinaHealthcare.com/ProviderSearch](http://www.MolinaHealthcare.com/ProviderSearch). El directorio en línea de proveedores incluye datos tales como los siguientes:



- Una lista al día del nombre, dirección y teléfono de los proveedores de Molina Healthcare.
- El estado de los proveedores respecto de la certificación por su consejo o colegio profesional También puede ingresar al Consejo Estadounidense de Especializaciones Médicas en [www.abms.org](http://www.abms.org) y fijarse si un profesional tiene certificación.
- Horario de atención de todos los centros.
- Proveedores que estén aceptando nuevos pacientes.
- Idiomas que hablen un proveedor o su personal.
- Información sobre los hospitales, incluido el nombre, ubicación y estado de acreditación.

Si no tiene acceso a Internet, o necesita información adicional (tal como la universidad en que haya estudiado un profesional o información sobre residencia), puede obtener ayuda de Servicios para Miembros. Pueden enviarle una copia impresa del directorio en línea de proveedores.

## Su derecho a tener directrices anticipadas

Todos los miembros tienen derecho a aceptar o no el tratamiento que un profesional ofrezca. Sin embargo, ¿qué ocurre si usted no está en condiciones de decirle al profesional lo que desea? Para evitar que se tomen posibles decisiones en contra de su voluntad, es importante que tenga una directriz anticipada.

Una directriz anticipada es un documento legal que les dice a los profesionales médicos el tipo de atención que usted desea en caso de que usted no pueda hacerlo por sí mismo. Puede escribir una directriz anticipada antes de tener una emergencia. Eso evita que otras personas tengan que tomar importantes decisiones médicas por usted si usted no está lo suficientemente bien para hacerlo por sí mismo. Hay diferentes tipos de formularios de directrices anticipadas. Algunos ejemplos son los siguientes:

- Poder legal para atención médica
- Declaración de voluntad

Tener una directriz anticipada es su decisión. Nadie puede negarle atención en base a que tenga o no una directriz anticipada. Hable con

alguien en quien confíe, como un familiar o un amigo. Pueden ayudarlo a tomar decisiones sobre la atención de su salud. También puede hablar con su abogado o PCP si tiene preguntas o desea llenar un formulario de directrices anticipadas.

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

Si tiene una directriz anticipada firmada y considera que un profesional no ha seguido sus instrucciones, puede presentar una queja. Ingrese al sitio web en [www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com) o llame a Servicios para Miembros para obtener más información sobre cómo presentar una queja.

## Visite el sitio web de Molina Healthcare

Visite nuestro sitio web en [www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com). Elija su Estado en la parte superior de la página. En nuestro sitio web, puede obtener información sobre:

- Beneficios y servicios, incluidos y excluidos de la cobertura, y limitaciones
- Copagos y otros pagos de los que sea responsable (de haberlos)
- Lo que debe hacer si recibe una factura por una reclamación
- Preguntas frecuentes y sus respuestas



- Otros procedimientos de farmacia, incluidos medicamentos que no cubramos, límites o cupos para medicamentos, el proceso para solicitar una excepción para recibir medicamentos que no estén en el formulario, y el proceso para los protocolos de sustitución por genéricos, intercambio terapéutico (el uso de medicamentos que son diferentes, pero tienen los mismos efectos) y tratamiento escalonado (ciertos medicamentos que se deben probar primero, antes de que cubramos otro medicamento para la misma afección)
- Pautas de atención preventiva y cronogramas de vacunación
- El modo de obtener atención y servicios hospitalarios especializados

Puede llamar a Servicios para Miembros y solicitar copias impresas de cualquier cosa que se publique en el sitio web. El Manual del miembro es un buen recurso también. Podrá encontrarlo en nuestro sitio web.

## Servicios de traducción

Podemos proporcionar información en su idioma principal. Podemos hacer arreglos para que un intérprete lo ayude a hablar con nosotros o con su profesional casi en cualquier idioma (incluido el lenguaje de señas). También ofrecemos materiales por escrito en distintos idiomas y formatos. Si necesita un intérprete o materiales escritos en un idioma que no sea inglés, llame a Servicios para Miembros. El número aparece en el reverso de su tarjeta de identificación de miembro. Los usuarios de TTY/TDD deben llamar al 711. Este servicio es sin costo para usted.