



# Una guía sobre cómo obtener atención médica de calidad



Estás en familia.

# El Programa y Plan de Mejoramiento de Calidad de Molina Healthcare

Su atención médica es importante para nosotros. Queremos saber su opinión acerca de nuestros servicios. Por esta razón, es posible que usted reciba una encuesta acerca de Molina Healthcare y sus servicios de atención médica. Una de estas encuestas se conoce como CAHPS®. CAHPS® son siglas en inglés que significan Evaluación por Consumidores de los Proveedores y Sistemas de Atención Médica. Esta encuesta presenta preguntas acerca de su atención médica. Las preguntas son acerca de la atención médica que usted recibe de Molina Healthcare. Es posible que le mandemos algunas preguntas sobre la calidad de nuestros servicios. Queremos saber lo que más le importa. Por favor, dedique un tiempo para completar la encuesta si la recibe.

Utilizamos otra herramienta conocida como HEDIS® para mejorar la atención médica. HEDIS® son siglas en inglés que significan el Conjunto de Datos e Información para la Eficacia de Atención Médica. Recopilamos información de los servicios que posiblemente ha recibido. Estos servicios incluyen:

- vacunas
- exámenes de bienestar
- pruebas de Papanicoláu
- mamografías de detección
- cuidado de diabetes
- atención prenatal
- atención posparto



Este proceso nos ayuda determinar cuántos de nuestros miembros actualmente recibieron los servicios necesarios. Molina le permite acceso a esta información. Puede usarla para comparar un plan de salud con otro.

Nos esforzamos por mejorar nuestros servicios cada año. Fijamos metas para mejorar los servicios. Estas metas están incluidas en el plan de Mejoramiento de Calidad (QI, por sus siglas en inglés). Queremos ayudarle a cuidar mejor de su salud y la de su familia.

Queremos asegurarnos de que reciba los mejores servicios posibles. Lo realizamos por medio de algunas de las siguientes formas:

- Enviando información por correo o llamándole para asegurar que usted y su niño reciben los exámenes de bienestar y las vacunas que necesitan.
- Ayudándole a mejor comprender condiciones crónicas, si padece de ellas; como el asma y la diabetes.
- Trabajando con usted, si está embarazada, para asegurar que reciba todo la atención prenatal y exámenes necesarios después del parto.
- Recordándole cuándo debe recibir sus pruebas de detección del Papanicoláu y mamografías, cuando las necesita.
- Tramitando y evaluando los reclamos (quejas) de miembros cuando se reciben.
- Ayudándole a encontrar y utilizar la información de la página web de Molina Healthcare.
- Informándole sobre los servicios especiales que le ofrecemos a nuestros miembros.

Evaluamos todos los servicios y atención que recibe cada año para determinar la calidad de nuestros servicios. Por favor, visite nuestra página web, [www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com). Puede leer los resultados más recientes sobre nuestro progreso.

Para aprender más, comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros. El número de teléfono se encuentra al dorso de su tarjeta de identificación. Puede pedir una copia impresa de nuestro Plan de Mejoramiento de Calidad (QI) y sus resultados.



## Protegiendo su privacidad

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

## Información Médica Protegida (PHI, por sus siglas en inglés)

La PHI incluye su nombre, número de membresía y otros datos que lo identifican. Molina quiere informarle cómo se utiliza y comparte su información.

## ¿Por qué utiliza o comparte Molina Healthcare la PHI de nuestros miembros?

- Para proveer tratamiento.
- Para pagar su atención médica.
- Para supervisar la calidad de la atención que recibe.
- Para informarle sobre sus opciones de atención médica.
- Para administrar nuestro plan de salud.
- Para compartir la PHI para otros propósitos, según lo exige o permite la ley.



## ¿Cuándo requiere Molina Healthcare su autorización (aprobación) por escrito para utilizar o compartir su PHI?

Molina Healthcare necesita su autorización por escrito para utilizar o compartir su PHI para cualquier razón no enumerada anteriormente.



## ¿Cuáles son sus derechos a privacidad?

- Ver su PHI.
- Obtener una copia de su PHI.
- Cambiar su PHI.
- Poder pedirnos que no usemos ni compartamos su PHI de determinadas formas.
- Obtener una lista de ciertas personas o lugares a quienes les hemos dado su PHI.



## ¿Cómo protege Molina Healthcare su PHI?

Molina Healthcare emplea varias maneras para proteger la PHI a través de nuestro plan de salud. Esto incluye la PHI en forma escrita, oral o la PHI en una computadora. A continuación se encuentran algunas de las maneras que Molina Healthcare protege su PHI:

- Molina Healthcare cuenta con políticas y reglas para proteger la PHI.
- Solamente el personal de Molina Healthcare que necesite conocer la PHI puede usarla.
- El personal de Molina Healthcare está capacitado sobre cómo proteger y resguardar la PHI, incluyendo la comunicación por escrito y verbal.

- El personal de Molina Healthcare debe acordar por escrito al cumplimiento de las reglas y políticas que protegen y resguardan la PHI.
- Molina Healthcare protege la PHI en nuestras computadoras. Molina Healthcare emplea cortafuegos y contraseñas para mantener la PHI privada en nuestras computadoras.

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

- Comuníquese o escriba a Molina Healthcare y presente un queja.
- Presente una queja con el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU.

La información antedicha es solamente un resumen. Nuestra Notificación de las Normas de Privacidad incluye información sobre cómo utilizamos y compartimos la PHI de nuestros miembros. Puede encontrar la Notificación de las Normas de Privacidad en su totalidad en nuestra página web, [www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com). También, puede obtener una copia de nuestra Notificación de las Normas de Privacidad comunicándose con el Departamento de Servicios para Miembros. El número de teléfono se encuentra al dorso de su tarjeta de identificación.

## Programa de seguridad del paciente

Molina Healthcare quiere que usted y su familia se mantengan seguros y sanos. Contamos con un Programa de Seguridad del Paciente para ayudarnos a lograr esta meta. Este programa le ofrece los hechos acerca de seguridad para que pueda tomar mejores decisiones sobre su salud. Las siguientes son algunas de las cosas que hacemos para mejorar su seguridad:

- Registramos las quejas de nuestros miembros acerca de los problemas de seguridad en el consultorio del proveedor u hospital.
- Le ofrecemos información acerca de cómo tomar decisiones seguras sobre su atención médica. Incluyendo:
  - las preguntas que debería hacerle a su cirujano antes de una cirugía.
  - las preguntas que debería hacer acerca de las interacciones de medicamentos.
- Ofrecemos programas para ayudarle a manejar su atención médica y recibir atención médica en una manera oportuna.
- Evaluamos informes de los grupos que evalúan la seguridad de hospitales. Los informes nos informan sobre los niveles de personal en una unidad de cuidados intensivos (UCI), el uso de órdenes computarizadas para medicamentos, etc.

Grupos que evalúan la seguridad:

- Índice de la Clasificación de Calidad de Leap Frog ([www.leapfroggroup.org](http://www.leapfroggroup.org))
- El Índice Nacional de Metas de Seguridad del Paciente de la Comisión Conjunta ([www.jointcommission.org](http://www.jointcommission.org))

Puede visitar las siguientes páginas web para:

- ver lo que están haciendo los hospitales para ser más seguros.
- saber qué debería evaluar cuando escoge a un proveedor u hospital.
- obtener información acerca de los programas y servicios para pacientes con afecciones como la diabetes y asma.

También ofrecemos información acerca de nuestro programa de sillas para el auto y asientos elevados para bebés.



Comuníquese con nuestro Departamento de Servicios para Miembros al (800) 642-4168 para obtener más información acerca del Programa de Seguridad del Paciente. También, puede visitarnos en línea en: [www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com).

## Cómo cooperamos con nuestros proveedores para tomar decisiones sobre su atención médica

Molina Healthcare quiere que usted reciba la atención médica que necesita. A veces, su proveedor necesitará pedirnos autorización para un servicio. Trabajaremos con su proveedor para determinar si necesita los servicios. Este proceso se conoce como Administración de Utilización (UM, por sus siglas en inglés). Tomamos decisiones sobre su atención médica conforme a su necesidad médica y sus beneficios. No retribuimos a proveedores ni a otras personas para que no autoricen la cobertura de los servicios que necesita. No les pagamos dinero adicional a proveedores ni a nuestro personal del Departamento de UM para que tomen decisiones que tengan como resultado ofrecerle menos atención médica.



Comuníquese con nosotros si tiene preguntas acerca de nuestros procedimientos o decisiones de UM. Por favor comuníquese gratuitamente con el Departamento de Servicios para Miembros al (800) 642-4162 (servicio TTY / retransmisión de Ohio al (800) 750-0750 o al 711). Pida ser conectado con el Departamento de UM. El personal también puede aceptar llamadas por cobrar. Si necesita ayuda en su propio idioma, un empleado bilingüe o un intérprete está disponible. También, ofrecemos los servicios de TDD / TYY para los miembros con discapacidades auditivas o del habla. Nuestro personal puede contestar sus llamadas de lunes a viernes (con la excepción de días festivos), de 7:00 a. m. a 7:00 p. m. Si llama después de las 7:00 p. m. o durante el fin de semana, por favor deje un mensaje con su número de teléfono. El personal del Departamento de UM o Servicios para Miembros le regresará la llamada a más tardar dentro de un día hábil.

## Evaluación de las novedades médicas

Evaluamos nuevos tipos de servicios que podemos incluir como parte de sus beneficios. Evaluamos nuevas investigaciones para determinar si los nuevos servicios se han demostrado ser seguros. Molina Healthcare revisa los siguientes tipos de servicios por lo menos una vez al año:

- servicios médicos
- medicamentos
- servicios de salud mental
- equipo

## Qué debe hacer si necesita atención médica después de las horas de consulta o si tiene una emergencia

### Atención médica después de las horas de consulta

Pueden haber ocasiones en las cuales necesitará atención médica y el consultorio de su proveedor de cuidados primarios (PCP) estará cerrado. Si es después de las horas de consulta y el consultorio de su PCP está cerrado, puede llamar a la Línea de Consejos de Enfermeras de Molina Healthcare al (888) 275-8750. Nuestras enfermeras están disponibles para ayudarlo las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Nuestras enfermeras altamente capacitadas contestan las llamadas de la Línea de Consejos de Enfermeras. Le pueden ayudar a determinar si debe consultar con un proveedor de inmediato. Las enfermeras también le pueden ayudar a programar una cita si necesita consultar con un proveedor rápidamente. Si tiene preguntas pero no cree que sea necesario consultar con su PCP, llame a la Línea de Consejos de Enfermeras para hablar con una enfermera.

## Atención médica de emergencia

La atención de emergencia es para problemas graves y repentinos que requieren atención médica de inmediato. También puede incluir la atención médica necesaria si su vida o salud están en peligro. La atención médica de emergencia es un beneficio cubierto. Si usted necesita atención médica de emergencia, llame al 911 o vaya al hospital más cercano. No necesita una autorización previa. Si tiene una situación de urgencia que no presenta una amenaza a su vida, también puede comunicarse a nuestra Línea de Consejos de Enfermeras.

**Llame al (888) 275-8750, las 24 horas al día, los 7 días de la semana.**

## Dónde encontrar respuestas sobre los beneficios de medicamentos

Molina Healthcare quiere que usted hable con su proveedor sobre los medicamentos que necesita. Puede visitar nuestra página web, [www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com), si quiere saber más acerca de sus beneficios de medicamentos. Nuestra página web también le explica el proceso farmacéutico. En la página web puede encontrar:



- Una lista de los medicamentos genéricos y de marca registrada que cubrimos y no cubrimos (formulario de medicamentos).
- Los límites sobre los medicamentos cubiertos:
  - los límites incluyen información como las cantidad de veces que puede surtir un medicamento o las dosis de un medicamento que puede obtener.
- Cómo su proveedor puede pedirnos aprobación para determinados medicamentos.
- Cómo su proveedor puede pedir la cantidad de medicamento que usted necesita.
- La información necesaria de su proveedor para obtener una autorización para algunos de sus medicamentos.
- Los detalles del procedimiento que su proveedor debe usar para sustituir un medicamento genérico o intercambiar terapias, y los protocolos de terapia escalonada.
- Las actualizaciones de la lista de medicamentos realizadas en cualquier momento durante el año.

Si necesita más información acerca de sus beneficios de farmacia también puede comunicarse con el Departamento de Servicios para Miembros. El número de teléfono se encuentra al dorso de su tarjeta de identificación.

## Cómo obtener ayuda adicional cuando tiene problemas continuos de la salud

Puede ser difícil controlar sus propios problemas de salud. Molina Healthcare tiene un programa que le puede ayudar. Ofrecemos un Programa de Administración de Casos para ayudarle a miembros lidiar con los problemas complicados de la salud. Esta ayuda se le ofrece a cualquier persona que esté recibiendo servicios médicos debido a un problema continuo de la salud. Nuestro personal trabajará con usted para asegurar que usted reciba la atención médica adecuada.

El personal de Molina Healthcare puede ayudarle a un miembro:

- encontrar y obtener acceso a los servicios que es elegible para recibir.
- programar citas y pruebas.
- coordinar transportación.
- identificar deficiencias de cuidado o necesidades médicas.
- obtener acceso a recursos que ayudan a personas con necesidades especiales de salud, y las personas que los cuidan, para mejor lidiar con el estrés diario.
- coordinar el traslado de un lugar a otro. Esto puede incluir trabajar con usted y las personas que lo cuidan cuando un hospital le da de alta.
- evaluar su elegibilidad para los servicios de atención a largo plazo.
- conectarle a recursos de la comunidad.
- encontrar servicios que tal vez no están cubiertos por sus beneficios. Esto puede incluir terapia física en las escuelas o la comunidad, o servicios de alimentos a domicilio (*Meals on Wheels*).
- coordinar servicios con su proveedor de cuidados primarios (PCP), miembros de la familia, cuidadores, representantes y cualquier otro proveedor identificado.



Un miembro debe reunir ciertos requisitos para participar en cualesquiera de estos programas. Un miembro puede ser remitido a uno de estos programas mediante:

- un proveedor.
- la Línea de Educación de la Salud o la Línea de Consejos de Enfermeras las 24 horas al día.
- un administrador de casos o un administrador de cuidados de Molina Healthcare.
- un familiar o cuidador.
- sí mismo.



Estos programas son de participación voluntaria. Molina Healthcare se los ofrece sin costo alguno. Usted puede elegir retirarse del programa en cualquier momento.

Por favor comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros de Molina Healthcare para:

- dejar de participar en el programa.
- conocer más acerca del programa.
- pedir un remisión.

## **Ayudándole a mantenerse sano cuando padece de una condición crónica**

Molina Healthcare quiere que usted sepa todo lo necesario para mantenerse saludable. Le ofrecemos programas para el control de la salud si padece de una condición crónica. Estos programas le pueden ayudar a manejar sus condiciones. Molina Healthcare identifica a miembros para estos programas a través de los datos de facturación, información farmacéutica u otros programas de administración de la salud. Puede inscribirse en nuestros programas en varias formas. Puede informarnos que desea ser incluido en el programa. Esto se conoce como una autoremisión. Su proveedor también puede pedir que se le inscriba en un programa. Los programas incluyen materiales educativos, sugerencias y consejos para la salud. Su participación en estos programas es voluntaria. Puede elegir retirarse del programa en cualquier momento.

## Los programas ofrecidos:



El programa Molina Breathe with Ease® – ofrecemos este programa para niños y adultos de 2 años de edad en adelante con asma. Usted y su niño aprenderán a controlar el asma y trabajar con su proveedor.



El programa Molina Healthy Living with Diabetes® – ofrecemos este programa para adultos de 18 años de edad en adelante con diabetes. Aprenderá acerca del autocuidado para la diabetes (planificación de alimentos, consejos acerca de ejercicio, medicamentos de diabetes y mucho más).



El programa de Enfermedad Pulmonar Obstructiva Crónica (EPOC) – ofrecemos este programa para miembros que padecen de enfisema y bronquitis crónica. Este programa le enseñará a controlar su respiración.

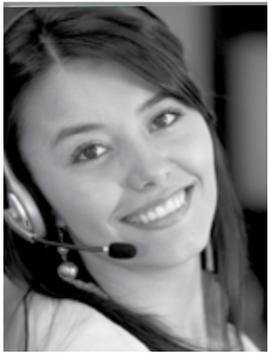


El programa Heart Healthy Living<sup>SM</sup> – ofrecemos este programa para miembros de 18 años de edad en adelante que tienen una o más de las siguientes condiciones: enfermedad de las arterias coronarias, insuficiencia cardíaca o alta presión sanguínea.



El programa Motherhood Matters® – ofrecemos este programa para las mujeres embarazadas que son miembros. Este programa le ayudará a usted y a su bebé mantenerse saludable durante el embarazo. Las madres embarazadas reciben apoyo y educación para tener un embarazo saludable. Se le brinda un cuidado especial a las mujeres que tienen un embarazo de alto riesgo. Para más información, comuníquese al programa Motherhood Matters® de Molina Healthcare al (866) 891-2320.

Estos programas le ofrecen materiales educativos, sugerencias y consejos para la salud. Como parte del programa, los miembros podrían recibir una llamada por una enfermera administradora de cuidados. La enfermera trabajará personalmente con miembros y sus proveedores para ayudarles a mantenerse saludables.



Por favor, comuníquese con el Departamento de Administración de la Salud al (866) 891-2320 para:

- pedir más información.
- inscribirse en un programa.
- cancelar inscripción en cualquiera de estos programas.

## Salud conductual

Molina Healthcare ofrece servicios de salud conductual para ayudar con los problemas de estrés, depresión o confusión. También contamos con servicios para ayudar con el abuso de sustancias. Su PCP le puede ofrecer una breve evaluación de detección y aconsejarle acerca de los servicios. También puede encontrar servicios por sí mismo comunicándose al número de teléfono del Departamento de Salud Conductual que se encuentra en su tarjeta de membresía. Tiene acceso a una variedad de servicios. Estos tipos de problemas tienen tratamiento. Molina Healthcare le ayudará a encontrar el apoyo y los servicios que necesita.

## Sus derechos como miembro de Molina Healthcare

¿Sabía que como miembro de Molina Healthcare usted tiene ciertos derechos y responsabilidades? Conocer sus derechos y responsabilidades le ayudará a usted, su familia, su proveedor y a Molina Healthcare asegurar que usted reciba los servicios cubiertos y la atención médica que usted necesita. Usted tiene derecho a:

- recibir los hechos acerca de Molina Healthcare, nuestros servicios, los proveedores contratados con nosotros para proporcionar servicios, y los derechos y responsabilidades de los miembros.
- tener privacidad y ser tratado con respeto y dignidad.
- recibir ayuda para tomar decisiones acerca de su atención médica. Puede rehusar tratamiento.
- solicitar y recibir una copia de su historia clínica.
- pedir un cambio o corrección de su historia clínica.
- hablar sobre sus opciones de tratamiento con su médico u otro proveedor de la salud en una manera que pueda entender. El costo o la cobertura de los beneficios no importa.
- expresar cualquier queja o solicitar una apelación acerca de Molina Healthcare o de la atención médica que ha recibido.
- usar sus derechos como miembro sin el temor de resultados negativos.
- recibir los derechos y responsabilidades de miembros cada año.
- sugerir cambios a nuestra política de derechos y responsabilidades.

También tiene la responsabilidad de:

- proporcionarle a Molina Healthcare y sus proveedores, si es posible, todos los hechos necesarios para brindarle atención médica.
- conocer sus problemas de salud y participar lo más posible para realizar las metas del tratamiento mutuamente acordados.
- respetar las instrucciones del plan de tratamiento que acordó con su proveedor.
- conservar sus citas y ser puntual. Si llegará tarde o no puede asistir a una cita, llame al consultorio de su proveedor.

## Segundas opiniones

Si no está de acuerdo con el plan de cuidado de su proveedor, usted tiene derecho a una segunda opinión con otro proveedor de Molina Healthcare o un proveedor fuera de la red. Este servicio se le proporciona sin costo alguno.



## Servicios fuera de la red

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

***Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al (800) 642-4168 para saber cómo obtener una segunda opinión.***

## Quejas y apelaciones

¿Tiene problemas con su atención médica o nuestros servicios? De ser así, usted tiene derecho a presentar un reclamo (queja) o apelación.

Puede presentar un reclamo debido a:

- el cuidado que un miembro recibe de su proveedor u hospital.
- el tiempo que tiene que esperar por obtener una cita o para consultar con un proveedor.
- la disponibilidad de un proveedor en su área.



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

- el paro, cambio, suspensión, reducción o denegación de un servicio.
- la denegación de un pago por servicios y asignándole la responsabilidad de pagar.

Puede pedir una apelación acelerada si la decisión podría poner su vida o salud en riesgo. También puede solicitar un Audiencia Imparcial a través de la Oficina de Audiencias Estatales.

Visite nuestra página web, **[www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)**, o consulte su manual para miembros para conocer:



- los procedimientos y derechos para quejas, apelaciones y audiencias imparciales.
- los plazos para quejas, apelaciones y audiencias imparciales.
- ¿Quién puede presentar una queja o apelación?

# Su derecho a apelar una denegación

## ¿Qué es una denegación?

Una denegación significa que Molina Healthcare le ha informado a un proveedor y a usted que servicios o facturas no se pagarán. Si denegamos su servicio o factura, usted tiene derecho a pedir una explicación acerca de la razón por la cual sus servicios o facturas fueron denegadas. Usted tiene derecho a apelar.

Si denegamos su servicio o factura, usted recibirá una carta de Molina Healthcare informándole acerca de la decisión. Esta carta le informará acerca de su derecho a apelar. Puede leer acerca de estos derechos en su manual para miembros. Puede conocer cómo presentar una apelación en nuestra página web, [www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com). El Departamento de Servicios para Miembros también le puede ayudar a presentar una apelación.

Si no está satisfecho con los resultados de su apelación, puede pedir una revisión independiente. Esto significa que proveedores externos a Molina Healthcare revisarán todos los hechos de su caso y tomarán una decisión. Aceptaremos esa determinación.



### ***¿Desea la revisión de una apelación?***

Comuníquese al Departamento de Servicios para Miembros y pida ayuda para coordinar la revisión. El número de teléfono se encuentra al dorso de su tarjeta de identificación.

## **Cómo encontrar información acerca de los proveedores de Molina en nuestra página web (POD)**

Molina Healthcare ofrece un directorio de proveedores en línea (POD, por sus siglas en inglés). Puede hacer una búsqueda de proveedores en su área. Para acceso al directorio de proveedores en línea visite [www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com). Haga clic en "Find a Doctor" (busque un médico).

El directorio de proveedores en línea incluye:

- Una lista actualizada con los nombres, direcciones y números de teléfono de los proveedores de Molina Healthcare.
- El estado de certificación de un proveedor con el Consejo Médico. También, puede visitar el Consejo Estadounidense para Especialidades Médicas (*American Board of Medical Specialties*) en, [www.abms.org](http://www.abms.org) para verificar si un proveedor está certificado por el Consejo.



- Las horas de consulta para todos los centros.
- Los proveedores que aceptan nuevos pacientes.
- Los idiomas que hablan los proveedores o su personal.
- Información acerca de hospitales incluyendo el nombre, dirección y estado de acreditación.

Si no tiene acceso al internet, el Departamento de Servicios para Miembros le puede ayudar. El número de teléfono del Departamento de Servicios para Miembros está al dorso de su tarjeta de identificación. Le pueden enviar una copia impresa del directorio de proveedores en línea.

## Su derecho a una directiva anticipada

Todos los miembros tienen derecho a aceptar o rehusar el tratamiento ofrecido por un proveedor. Sin embargo, ¿qué ocurre si usted no puede comunicar sus deseos al proveedor? Es importante tener una directiva anticipada para evitar decisiones que se podrían realizar en contra de sus deseos.

Una directiva anticipada es un formulario legal que le informa a proveedores médicos sobre el tipo de atención médica que usted desea si no puede hablar por sí mismo. Puede redactar una directiva anticipada antes de tener una emergencia. Esta es una manera de prevenir que otras personas tomen decisiones médicas importantes en su nombre si usted no está lo suficiente bien para tomar sus propias decisiones. Existen diferentes tipos de formularios para las directivas anticipadas. Algunos ejemplos incluyen:

- poder notarial para atención médica
- testamento vital

Es su decisión completar una directiva anticipada. Nadie le puede negar atención médica basándose en si tiene o no tiene una directiva anticipada. Hable con una persona de confianza, como un miembro de su familia o un amigo. Ellos le pueden ayudar a tomar decisiones acerca de su atención médica. También puede hablar con su abogado o PCP si tiene preguntas o si le gustaría completar una directiva anticipada.



Usted puede comunicarse con Molina Healthcare para recibir más información sobre cómo obtener los formularios de directivas anticipadas que cumplen con las leyes estatales pertinentes.

Si usted ha firmado una directiva anticipada y cree que el proveedor no ha respetado sus instrucciones, puede presentar una queja. Por favor, visite nuestra página web, [www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com), o llame al Departamento de Servicios para Miembros para más información sobre cómo presentar una queja. El número de teléfono se encuentra al dorso de su tarjeta de identificación.

## Visite la página web de Molina Healthcare

Visite nuestra página web, [www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com). En la parte superior de la página escoja su estado. En nuestra página web puede obtener información acerca de:



- los proveedores y hospitales contratados con Molina Healthcare.
- los beneficios y servicios incluidos y excluidos en su cobertura.
- los copagos y otros tipos de cobros que usted tiene la responsabilidad de pagar (si es que corresponde).
- qué hacer si usted recibe un cobro o factura.
- FAQs (las preguntas más frecuentes y sus respuestas).
- otros procedimientos de farmacia incluyendo los medicamentos sin cobertura, límites y cuotas de medicamentos, el procedimiento para pedir una excepción para medicamentos no incluidos en el formulario, y el procedimiento para sustitución de medicamentos genéricos, intercambios terapéuticos (el uso de medicamentos que son diferentes pero que tienen los mismos efectos) y los protocolos para la terapia escalonada (el uso de determinados medicamentos primero antes de cubrir otro medicamento para la misma condición).
- cómo comunicarse con el personal del Departamento de Administración de Utilización (UM) para problemas o preguntas relacionadas al Departamento de UM.
- guías preventivas de la salud y calendarios de vacunación.
- sus derechos y responsabilidades, y la privacidad de su información.

Puede pedir copias impresas de cualquier información publicada en la página web comunicándose al Departamento de Servicios para Miembros. El número de teléfono se encuentra al dorso de su tarjeta de identificación. Su manual para miembros también es un buen recurso. Lo puede encontrar en nuestra página web.



## Servicios de interpretación

Podemos proveer información en su idioma primario. Podemos coordinar los servicios de un intérprete para ayudarle hablar con nosotros o con su proveedor en casi cualquier idioma. También proporcionamos materiales por escrito en varios idiomas y formatos. Si necesita un intérprete o materiales por escrito en otro idioma, por favor comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros. El número de teléfono se encuentra al dorso de su tarjeta de identificación. También puede comunicarse llamando al servicio TDD / TTY al 711, si tiene una discapacidad auditiva o del habla.

**Para más información, visite [www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)**