

Guía sobre cómo obtener atención médica de calidad

Molina Dual Options

**MyCare Ohio
(Plan Medicare-
Medicaid)**

Primavera del 2020



MolinaHealthcare.com/Duals



Estás en familia.

MyCareOhio
Connecting Medicare + Medicaid
228660THDUOHES
200601

Tabla de contenidos

- Su guía de contacto de atención médica..... 1
- Plan y programa de mejora de calidad de Molina Dual Options MyCare Ohio 6
- Pautas para mantenerse saludable..... 8
- Obtener ayuda adicional cuando presenta problemas de salud crónicos 8
- Salud de la población 10
- Salud conductual 12
- Protección de su privacidad 12
- Programa de seguridad del paciente..... 15
- Cómo trabajamos con nuestros proveedores para tomar decisiones sobre su atención médica 16
- Servicios de traducción..... 18
- Qué hacer cuando necesita atención después del horario habitual o en una emergencia..... 18
- Dónde encontrar respuestas a los beneficios de medicamentos 19
- Sus derechos como miembro de Molina Dual Options MyCare Ohio 20
- Segundas opiniones..... 23
- Servicios fuera de la red..... 23
- Quejas y apelaciones 23
- Su derecho a apelar denegaciones 24
- Visite la página web de Molina Dual Options MyCare Ohio 26
- Mi Molina 27
- Obtener información sobre los proveedores a través de nuestra página web (Directorio de proveedores en línea)..... 29

Su guía de contacto de atención médica

Departamento/ programa	Tipo de ayuda necesaria	Número de teléfono
Departamento de Servicios para Miembros de Molina Dual Options MyCare Ohio	Si tiene algún problema con cualquiera de los servicios de Molina Dual Options MyCare Ohio, queremos ayudar a solucionarlo. Puede llamar al Departamento de Servicios para Miembros para obtener ayuda o presentar una queja.	Puede llamar al (855) 665-4623, TTY: 711, de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora local
Gestión de la Salud	Para solicitar información sobre cómo unirse a programas para afecciones tales como asma, diabetes, presión arterial alta, enfermedad cardiovascular (CVD) o enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC), comuníquese con el Departamento de Gestión de la Salud. El Departamento de Gestión de la Salud lo ayudará a entender cómo utilizar estos programas. Puede cancelar la suscripción al programa.	Gestión de la Salud (866) 891-2320 De lunes a viernes De 9:00 a. m. a 9:00 p. m., hora local TTY: 711

<p>Educación para la salud</p>	<p>Para solicitar información sobre cómo unirse a programas para dejar de fumar y controlar el peso, comuníquese con el Departamento de Educación de la Salud. Educación de la Salud lo ayudará a entender cómo utilizar estos programas. Puede cancelar la suscripción al programa.</p>	<p>Educación para la salud (866) 472-9483 De lunes a viernes De 9:00 a. m. a 9:00 p. m., hora local TTY: 711</p>
<p>Exámenes de control del embarazo y apoyo obstétrico de alto riesgo</p>	<p>Para solicitar información sobre cómo unirse a programas para dejar de fumar y controlar el peso, comuníquese con el Departamento de Educación de la Salud. Educación de la Salud lo ayudará a entender cómo utilizar estos programas. Puede cancelar la suscripción al programa.</p>	<p>El número del Departamento de Servicios para Miembros se encuentra en el dorso de su tarjeta de identificación del miembro.</p>
<p>Administración de cuidados</p>	<p>Para obtener información sobre cómo unirse a nuestros Programas de Administración de Cuidados, comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros. El Departamento de Servicios para Miembros lo ayudará a comprender cómo utilizar estos programas y como cancelar la suscripción al programa.</p>	<p>El número del Departamento de Servicios para Miembros se encuentra en el dorso de su tarjeta de identificación del miembro.</p>

<p>Administración de Cuidados Complejos</p>	<p>Para solicitar información sobre cómo puede inscribirse en nuestro Programa de Administración de Cuidados Complejos, si necesita ayuda adicional con sus problemas de salud, comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros. El Departamento de Servicios para Miembros lo ayudará a comprender cómo utilizar este programa y como cancelar la suscripción.</p>	<p>El número del Departamento de Servicios para Miembros se encuentra en el dorso de su tarjeta de identificación del miembro.</p>
<p>Programa de transición de cuidado</p>	<p>Para solicitar información sobre cómo puede inscribirse en nuestro Programa de Transiciones de Cuidado después de haber estado hospitalizado, llame al Departamento de Servicios para Miembros. El Departamento de Servicios para Miembros lo ayudará a comprender cómo utilizar este programa y como cancelar la suscripción.</p>	<p>El número del Departamento de Servicios para Miembros se encuentra en el dorso de su tarjeta de identificación del miembro.¹</p>

<p>Línea de Consejos de Enfermería, las 24 horas del día, los 7 días de la semana</p>	<p>Si tiene preguntas o inquietudes acerca de su salud o la salud de su familia. La Línea de Consejos de Enfermería es atendida por enfermeras certificadas.</p>	<p>Inglés/Español: (855) 895-9986 TTY: 711</p>
<p>Secretaría del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU. para Derechos Civiles</p>	<p>Si considera que no hemos protegido su privacidad y desea presentar una queja (o un reclamo), llame para hacerlo.</p>	<p>800) 368-1019 TDD: (800) 537-7697 FAX: (202) 619-3818</p>
<p>Medicare</p>	<p>Medicare es un seguro médico ofrecido por el gobierno federal para la mayoría de las personas desde los 65 años. Medicare lo ayuda a pagar la atención médica, pero no cubre todos los gastos médicos.</p>	<p>1 (800) MEDICARE 1 (800) 633-4227 TTY: 1 (877) 486-2048</p> <p>www.Medicare.gov</p>

Departamento de Seguros de Ohio)

El Departamento de Seguros de Ohio es responsable de reglamentar los planes de servicios de atención médica. Si tiene una queja sobre su plan de salud, primero debe llamar a Molina Dual Options MyCare Ohio al número de teléfono gratuito y seguir el proceso de reclamos de Molina Dual Options MyCare Ohio antes de comunicarse con este departamento. El número del Departamento de Servicios para Miembros se encuentra en el dorso de su tarjeta de identificación del miembro.

Línea gratuita:
800-686-1526
TTY: 711

<https://insurance.ohio.gov/wps/portal/gov/odi>

Plan y programa de mejora de calidad de Molina Dual Options MyCare Ohio

Su atención médica es importante para nosotros. Queremos saber su opinión sobre la calidad de nuestros servicios. Es por eso que, posiblemente, reciba una encuesta sobre Molina Dual Options MyCare Ohio y sus servicios de atención médica. Una de estas encuestas se llama CAHPS®. CAHPS® significa Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems (Evaluación del Consumidor sobre los Proveedores y Sistemas de Atención de la Salud). Esta encuesta contiene preguntas acerca de su atención médica. Pregunta acerca de la atención que usted recibe a través de Molina Dual Options MyCare Ohio. Es posible que le enviemos algunas preguntas sobre cómo nos desempeñamos. Queremos saber lo que es importante para usted. Tómese el tiempo para completar la encuesta si la recibe.

Utilizamos otra herramienta llamada HEDIS® para mejorar la atención. HEDIS® significa Healthcare Effectiveness Data and Information Set (conjunto de datos de efectividad de atención médica e información). Analizamos la información sobre los servicios que usted puede haber recibido. Estos servicios incluyen lo siguiente:

- Vacunas
- Exámenes de verificación de bienestar
- Pruebas de Papanicolaou



- Mamografías de detección
- Atención de la diabetes
- Cuidado prenatal
- Atención de posparto

Este proceso nos ayuda a averiguar cuántos de nuestros miembros realmente reciben los servicios necesarios. Molina Dual Options MyCare Ohio pone a su disposición esta información. Puede usarla para comparar un plan de salud con otro.

Trabajamos para mejorar nuestros servicios cada año. Fijamos metas para mejorar nuestros servicios. Nuestro plan de mejoramiento de calidad incluye las siguientes metas:

- Proporcionar servicios fáciles de utilizar.
- Trabajar con proveedores para que reciba el cuidado que necesita.
- Abordar sus necesidades idiomáticas o culturales.
- Ayudarlo a reducir las barreras y apoyarlo para que logre su mejor estado de salud.

Queremos ayudarlos a usted y a sus familiares a cuidarse mejor. Queremos asegurarnos de que reciban el mejor servicio posible. Algunas de las maneras en que lo hacemos incluyen lo siguiente:

- Enviarle un correo o llamarlo para asegurarnos de que reciba los exámenes de bienestar y las vacunas que necesite.
- Ayudarlo a aprender sobre problemas de salud crónicos, si los tiene.
- Nos aseguramos de que reciba cuidado prenatal y exámenes posteriores al parto, si está embarazada.
- Le recordamos que debe someterse a pruebas de Papanicolaou y a exámenes preventivos de mamografía, si los necesita.
- Ver las quejas de los miembros cuando las envía.
- Ayudarlo a encontrar y usar la información en la página web de Molina Dual Options MyCare Ohio.
- Informarle acerca de los servicios especiales que ofrecemos a todos nuestros miembros.

Revisamos todos los servicios y la atención que recibe cada año para ver si estamos haciendo bien las cosas. Visite nuestra página web en MolinaHealthcare.com/Duals. Puede leer los últimos resultados de nuestro progreso en nuestra página web.

Para obtener más información, llame a su Equipo de Servicios para Miembros de Molina Dual Options MyCare Ohio. Puede solicitar una copia impresa de nuestro plan de Mejoramiento de Calidad y los resultados.

Pautas para mantenerse saludable

Molina Dual Options MyCare Ohio ofrece información acerca de chequeos médicos y servicios de atención médica preventiva que usted y su familia podrían necesitar y cuándo realizarlos. Estas son pautas que indican chequeos médicos para todos los adultos, a menos que su proveedor indique lo contrario. No deben reemplazar ningún consejo del proveedor.

- Tómese unos minutos para leer las Pautas para mantenerse saludable. Tenga en cuenta que estas pautas son chequeos médicos sugeridos para mantenerse saludable. Molina Dual Options MyCare Ohio cubre servicios de atención médica preventiva.
- Anote todas las preguntas que pueda tener. Lleve estas preguntas a su próximo chequeo médico.
- Informe a su proveedor acerca de cualquier problema de salud que presente.
- Asegúrese de no faltar a sus citas.
- Si falta a su cita, comuníquese con su proveedor para reprogramarla de inmediato.

Molina Dual Options MyCare Ohio también proporciona información sobre las pruebas y exámenes claves que usted o su familia pueden necesitar para afecciones médicas a largo plazo. Estas afecciones incluyen lo siguiente: diabetes, EPOC, depresión y otras. Revise esta información en la página web de Molina Dual Options MyCare Ohio. También podemos enviarle estas pautas previa solicitud. Llame al Departamento de Servicios para Miembros si desea solicitar una copia. El número del Departamento de Servicios para Miembros se encuentra en el dorso de su tarjeta de identificación del miembro.

Las pautas se publican en la página web MolinaHealthcare.com/Duals.

Obtener ayuda adicional cuando presenta problemas de salud crónicos

Cuidar sus propios problemas de salud puede ser difícil. Molina Dual Options MyCare Ohio cuenta con un programa que puede ayudarlo.

Ofrecemos un programa de administración de casos para ayudar a los miembros con problemas de salud complejos. Ofrecemos esta ayuda a cualquier persona que reciba servicios médicos por un problema de salud crónico. Nuestro personal trabajará con usted para asegurarse de que reciba la atención adecuada.

Personal de Molina Dual Options MyCare Ohio: generalmente un equipo o un especialista que pueden ayudarlo a:

- Encontrar y acceder a servicios elegibles.
- Organizar visitas al médico y pruebas.
- Organizar el transporte.
- Identificar cualquier interrupción en la atención o necesidades de atención médica.
- Acceder a apoyo para ayudar a las personas con necesidades especiales de atención médica o a sus cuidadores a lidiar con el estrés del día a día.
- Pasar de un entorno a otro mediante un equipo o una persona especializados. Esto puede incluir trabajar con usted y sus cuidadores cuando recibe el alta del hospital.
- Evaluar su elegibilidad para servicios de atención médica a largo plazo.



- Conectarse con el apoyo de la comunidad.
- Encontrar servicios que podrían no ser beneficios cubiertos. Esto puede incluir fisioterapia con escuelas o en entornos comunitarios o comida a domicilio “Meals on Wheels”.
- Organizar los servicios con un proveedor de atención primaria (PCP, primary care provider), familiares, cuidadores, representantes y cualquier otro proveedor identificado.

Se puede remitir a los miembros a la Administración de Cuidados a través de:

- Un proveedor
- El Departamento de Servicios para Miembros, la Línea de Educación de la Salud o la Línea de Consejos de Enfermería las 24 horas
- Un familiar o cuidador
- Usted mismo

La Administración de Cuidados también ofrece programas específicos, como el Programa de Transiciones de Cuidado. Este programa ayuda a satisfacer sus necesidades después del alta hospitalaria. Estos programas son voluntarios y se proporcionan a través del contacto telefónico o en persona. Molina Dual Options MyCare Ohio los ofrece sin costo alguno para usted. Una vez que se haya inscrito en este programa, se le asignará una persona o un equipo para que lo ayude a coordinar la atención médica. A continuación, recibirá el número de teléfono del equipo que se le asignó. Puede elegir abandonar cualquier programa en cualquier momento.

A fin de comunicarse con el Departamento de Servicios para Miembros, llame al siguiente número:

- Ser eliminado de un programa
- Aprender más sobre un programa
- Solicitar una remisión

El número del Departamento de Servicios para Miembros se encuentra en el dorso de su tarjeta de identificación del miembro.

Salud de la población (Educación de la Salud, Control de Enfermedades, Administración de Cuidados y Administración de Cuidados Complejos)

Las herramientas y los programas que se describen a continuación

constituyen apoyo educativo para nuestros miembros. Podemos modificarlos en cualquier momento según sea necesario para satisfacer las necesidades de nuestros miembros.

Educación para la salud/Control de enfermedades

Molina Dual Options MyCare Ohio ofrece programas para ayudarlos a usted y a su familia a controlar un problema médico. Nuestros programas pueden ayudarlo a controlar las siguientes afecciones:

- Asma
- Depresión
- Diabetes
- Presión arterial alta
- Enfermedad cardiovascular (CVD, Cardiovascular Disease)
- Enfermedad Pulmonar Obstructiva Crónica (EPOC)

Puede obtener más información, inscribirse en cualquiera de los programas anteriores o cancelar su inscripción si llama al Departamento de Administración de Salud al (866) 891-2320, TTY: 711, de lunes a viernes, de 9:00 a. m. a 9:00 p. m., hora local.

Boletines informativos

Los boletines informativos se publican en la página web MolinaHealthcare.com/Duals. Los artículos cubren temas solicitados por miembros como usted. Los consejos incluidos lo ayudarán a usted y a su familia a mantenerse sanos.

Materiales de educación de la salud

Nuestros materiales son sobre alimentación saludable, prevención de enfermedades, atención del estrés, cómo mantenerse activo, colesterol, asma, diabetes y otros temas. Estos materiales se basan en las pautas clínicas actuales. Para obtener estos materiales, consulte a su doctor o visite nuestra página web en

MolinaHealthcare.com/members/common/en-US/healthy/Pages/home.aspx.



Salud conductual

Molina Dual Options MyCare Ohio ofrece servicios de salud conductual para ayudar con problemas como el estrés, la depresión o la confusión. También hay servicios para ayudar con el abuso de sustancias. Su PCP puede ofrecerle un examen preventivo breve y puede ayudarlo a obtener servicios. También puede buscar servicios por su cuenta si llama al Departamento de Servicios para Miembros. El número del Departamento de Servicios para Miembros se encuentra en el dorso de su tarjeta de identificación del miembro.

Puede acceder a muchos tipos de servicios relacionados con la salud conductual. Estos tipos de problemas se pueden tratar. Molina Dual Options MyCare Ohio lo ayudará a encontrar la asistencia o el servicio que necesita.

Protección de su privacidad

Su privacidad es importante para nosotros. Respetamos y protegemos su privacidad. Molina Dual Options MyCare Ohio utiliza y comparte información para proporcionarle beneficios de salud.



Información médica protegida (PHI)

PHI es la sigla en inglés de “Protected Health Information”, que significa “Información Médica Protegida”. La PHI incluye su nombre, número de miembro, raza, etnia, necesidades idiomáticas u otras cosas que lo identifican. Molina Dual Options MyCare Ohio quiere que sepa cómo usamos o compartimos su PHI.

¿Por qué Molina Dual Options MyCare Ohio utiliza o comparte su PHI?

- Para proveer su tratamiento.
- Para pagar su atención médica.
- Para revisar la calidad de la atención médica que recibe.
- Para informarle sobre sus opciones de atención.
- Para administrar nuestro plan de salud.
- Para utilizar o compartir la PHI para otros fines, conforme lo requerido o permitido por la ley.

¿Cuándo requiere Molina Dual Options MyCare Ohio su autorización por escrito para usar o compartir su PHI?

Molina Dual Options MyCare Ohio necesita su autorización por escrito para usar o compartir su PHI por cualquier motivo no enumerado anteriormente.

¿Cuáles son sus derechos de privacidad?

- Revisar su PHI.
- Obtener una copia de su PHI.
- Corregir su PHI.
- Pedirnos que no usemos ni compartamos su PHI en ciertas formas.
- Obtener una lista de lugares o personas a quienes les hemos proporcionado su PHI.

¿Cómo protege Molina Dual Options MyCare Ohio su PHI?

Su PHI puede estar en forma escrita, oral o en computadoras. Molina Dual Options MyCare Ohio emplea varias maneras para proteger la PHI a través de nuestro plan de salud. A continuación, figuran algunas maneras en las que Molina Dual Options MyCare Ohio protege su PHI:

- Utilizamos políticas y reglas para proteger la PHI.
- Solo nuestro personal que necesite conocer la PHI puede utilizarla.
- Capacitamos al personal para proteger y asegurar la PHI, incluidas las comunicaciones escritas y verbales.
- Nuestro personal debe aceptar por escrito seguir las reglas y políticas que protegen y aseguran la PHI.
- Protegemos la PHI en nuestras computadoras. La PHI en nuestras computadoras se mantiene en privado mediante el uso de firewalls y contraseñas.

¿Cuáles son las obligaciones de Molina Dual Options MyCare Ohio?

Molina Dual Options MyCare Ohio tiene las siguientes obligaciones:

- Mantener en privado su PHI.
- Proporcionarle un aviso en caso de que se produzca una infracción de su PHI no protegida.
- Abstenerse de utilizar o divulgar su información genética para propósitos de suscripciones.
- No utilizar sus datos de raza, etnia o idioma para proporcionar o denegar la cobertura y los beneficios.
- Cumplir con los términos de este aviso.

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

- Llame o escriba a Molina Dual Options MyCare Ohio para presentar una queja.
- Presente una queja ante el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU.

Lo mencionado anteriormente es solo un resumen. Nuestra Notificación de las Normas de Privacidad contiene más información acerca de cómo utilizamos y compartimos la PHI de nuestros miembros. Podrá encontrar nuestra Notificación de las Normas de Privacidad completa en nuestra página web MolinaHealthcare.com/Duals. También puede solicitar una copia de nuestra Notificación de las Normas de Privacidad llamando al Departamento de Servicios para Miembros. El número del Departamento de Servicios para Miembros se encuentra en el dorso de su tarjeta de identificación del miembro.

Programa de seguridad del paciente

Molina Dual Options MyCare Ohio desea que usted y su familia estén seguros y saludables. Contamos con un programa de seguridad del paciente que nos ayuda a cumplir esta meta. Este programa le ofrece datos de seguridad para que obtenga mejores alternativas de atención médica. Aquí le presentamos algunas de las medidas que tomamos para mejorar su seguridad:

- Llevamos un registro de las quejas de nuestros miembros acerca de problemas de seguridad en el consultorio del proveedor o el hospital.
- Ofrecemos información para que sepa cómo tomar decisiones seguras sobre su atención. Estos incluyen:
 - Preguntas para hacerle a su cirujano antes de una cirugía.
 - Preguntas sobre interacciones de medicamentos.
- Ponemos a disposición programas para ayudarlo a administrar su atención y recibir atención de manera oportuna.
- Revisamos los informes de grupos que controlan la seguridad hospitalaria. Los informes nos informan acerca de cosas como los niveles de personal en la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI), el uso de pedidos de medicamentos por computadora, etc.

Grupos que controlan la seguridad:

- Índice de clasificación de calidad de Leap Frog (www.leapfroggroup.org)
- El Índice Nacional de las Metas de Seguridad del Paciente de la Comisión Conjunta (www.qualitycheck.org/consumer/searchQCR.aspx)

Puede visitar estos sitios web para los siguientes fines:

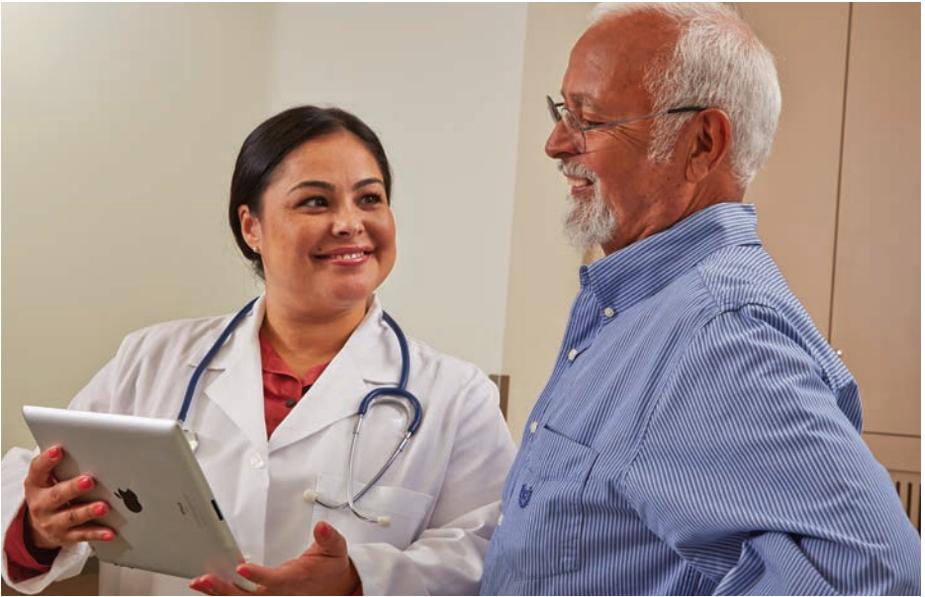
- Conocer qué hospitales son más seguros.
- Ayudarlo a saber a qué prestar atención cuando escoja un proveedor o un hospital.
- Obtener información sobre programas y servicios para pacientes con problemas como diabetes y asma.

Llame al Departamento de Servicios para Miembros para obtener más información sobre nuestro Programa de Seguridad del Paciente. El número se encuentra en el dorso de su tarjeta de identificación del miembro.

También puede visitarnos en línea en MolinaHealthcare.com/Duals.

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

Queremos que reciba la atención médica que necesita. En ocasiones, es posible que su proveedor necesite consultarnos para aprobar la atención antes de que usted la reciba (autorización previa), mientras está recibiendo la atención (concurrente) o luego de haberla recibido (servicio posterior). Vamos a trabajar con su proveedor para decidir si necesita los servicios. Este proceso recibe el nombre de Administración de Utilización (UM, Utilization Management). Tomamos decisiones con respecto a su atención en función de la necesidad médica y sus beneficios. No recompensamos a los proveedores ni a nadie por denegar cobertura por servicios que necesita. No pagamos dinero adicional a los proveedores o a nuestro personal de UM para tomar decisiones que den lugar a la prestación de menos servicios. Para los miembros con necesidades de Servicios y Apoyo a Largo Plazo (LTSS, Long Term Services and Supports), alguien con experiencia, capacitación y educación en LTSS toma las decisiones sobre los servicios.



Si tiene alguna pregunta sobre nuestro proceso o las decisiones de UM, puede llamar al Departamento de Servicios para Miembros. El número se encuentra en el dorso de su tarjeta de identificación del miembro. El personal también puede aceptar llamadas de cobro revertido. Si necesita ayuda en su idioma, puede disponer de un miembro del personal bilingüe o un intérprete sin costo para usted. También ofrecemos servicios TTY para miembros con discapacidades auditivas o del habla. El personal del Departamento de Servicios para Miembros puede responder su llamada de lunes a viernes (excepto feriados) entre las 7:00 a. m. y las 7:00 p. m., hora local. Si llama después de las 7 p. m. o durante el fin de semana, deje un mensaje y su número de teléfono. El personal de Servicios para Miembros le devolverá la llamada en el plazo de un día laboral. El personal de Servicios para Miembros también puede llamarlo para hablar sobre problemas de administración de utilización. Si lo llaman del Departamento de Servicios para Miembros, utilizarán su nombre, título y el nombre de Molina Dual Options MyCare Ohio.

Conocer lo nuevo

Buscamos nuevos tipos de servicios y nuevas formas de ofrecer esos servicios. Analizamos nuevos estudios para determinar si está comprobado que los nuevos servicios son seguros para brindar posibles beneficios adicionales. Molina Dual Options MyCare Ohio analiza, al

menos una vez al año, los tipos de servicios enumerados a continuación:

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

Servicios de traducción

Podemos otorgarle información en el idioma de su preferencia. Podemos tener un intérprete para ayudarlo a hablar con nosotros o con su proveedor en casi cualquier idioma (incluido el lenguaje de señas). También proporcionamos materiales escritos en diferentes idiomas y formatos. Si necesita un intérprete o materiales escritos en un idioma que no sea inglés, comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros. El número se encuentra en el dorso de su tarjeta de identificación del miembro. No hay ningún costo para usted por estos servicios.

Qué hacer cuando necesita atención después del horario habitual o en una emergencia

Atención médica después de las horas de consulta

Habrán algunas ocasiones en las que pueda necesitar atención y el consultorio de su proveedor de atención primaria (PCP) esté cerrado. Si está fuera del horario de atención y el consultorio de su PCP está cerrado, puede llamar a nuestra Línea de Consejos de Enfermería al (855) 895-9986 TTY: 711. Las enfermeras están disponibles para ayudarlo las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Un personal de enfermería altamente capacitado responde nuestra Línea de Consejos de Enfermería. Pueden ayudarlo a decidir si usted debería ver a un proveedor de inmediato. Las enfermeras también pueden ayudarlo a programar una cita si necesita visitar a un proveedor rápidamente. A veces, usted puede tener preguntas, pero no cree que necesite visitar a su PCP. Puede llamar a la Línea de Consejos de Enfermería y conversar con un enfermero.

Atención de emergencia

La atención de emergencia es para problemas repentinos o graves que necesitan atención inmediatamente. También puede ser la atención

ante una situación en la que su vida o salud se encuentren en peligro. La atención de emergencia es un beneficio cubierto. Sin embargo, no hay cobertura de servicios fuera de Estados Unidos, salvo los servicios de emergencia que requieran hospitalización en Canadá o México. Si necesita atención de emergencia, llame al 911 o acérquese al hospital más cercano. No necesita autorización previa. Si tiene un problema de urgencia que no pone en peligro su vida, también puede comunicarse con nuestra Línea de Consejos de Enfermería. Llame al (855) 895-9986, TTY: 711, las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Dónde encontrar respuestas a los beneficios de medicamentos

Queremos que hable con su proveedor sobre los medicamentos que necesita. Puede visitar nuestra página web en MolinaHealthcare.com/Duals si desea obtener más información sobre los beneficios de sus medicamentos. Nuestra página web también explica nuestro proceso de farmacia. En la página web, puede encontrar lo siguiente:

- Una lista de medicamentos genéricos y de marca que cubrimos y no cubrimos (formulario de medicamentos).
- Límites para medicamentos cubiertos. Los límites incluyen datos como la cantidad de renovaciones que puede recibir o las dosis de medicamentos que puede obtener.
- Cómo su proveedor puede pedirnos que aprobemos ciertos medicamentos.



- Cómo su proveedor puede solicitar la cantidad de un medicamento que puede necesitar.
- Información necesaria de su proveedor para obtener la aprobación de algunos de sus medicamentos.
- Detalles sobre el proceso que utilizará su proveedor para la sustitución genérica, el intercambio terapéutico y los protocolos de terapia progresiva.
- Actualizaciones de la lista de medicamentos por lo menos una vez al año y en otras instancias durante el año cuando se realizan cambios.
- Cualquier copago (solo si corresponde) de medicamentos que no se encuentren en la lista aprobada de medicamentos de Molina Dual Options MyCare Ohio.
- Cómo su proveedor puede solicitar una excepción para la cobertura de medicamentos que no se encuentran en el formulario.

Si necesita más información sobre sus beneficios de farmacia, también puede llamar a servicios para miembros.

Sus derechos como miembro de Molina Dual Options MyCare Ohio

¿Sabía que como miembro de Molina Dual Options MyCare Ohio usted tiene ciertos derechos y responsabilidades? Conocer sus derechos y responsabilidades los ayudará a usted, a su familia, a su proveedor y a Molina Dual Options MyCare Ohio a garantizar que reciba los servicios y la atención con cobertura que necesita.

Usted tiene derecho a lo siguiente:

- Recibir información sobre Molina Dual Options MyCare Ohio, nuestros servicios, nuestros profesionales y proveedores que tienen contrato con nosotros para proporcionar servicios, los derechos y las responsabilidades de los miembros.
- Tener privacidad y ser tratado con respeto y dignidad.
- Ayudar a tomar decisiones con su proveedor médico sobre su atención médica. Usted puede rechazar un tratamiento.
- Solicitar y recibir una copia de su historia clínica.
- Solicitar una modificación o corrección de su historia clínica.
- Analizar cuáles son las opciones para su tratamiento con su doctor u otro proveedor de atención médica de manera que

pueda comprenderlas. La cobertura por costo o beneficio no resulta importante.

- Presentar quejas o enviar apelaciones relacionadas con Molina Dual Options MyCare Ohio o con la atención que recibió.
- Usar sus derechos de miembro sin temor a resultados negativos.
- Recibir los derechos y responsabilidades de los miembros una vez al año.
- Sugerir cambios a la política de derechos y responsabilidades de los miembros de Molina Dual Options MyCare Ohio.



Usted, además, tiene las siguientes obligaciones:

- Proporcionar, de ser posible, toda la información que Molina Dual Options MyCare Ohio y los proveedores médicos y profesionales necesitan para cuidar de usted.
- Conocer sus problemas de salud y tomar parte mediante acuerdos de las metas del tratamiento en la medida de lo posible.
- Seguir las indicaciones del plan de tratamiento para el cuidado que acordó con su proveedor médico.
- Cumplir con las visitas al doctor y llegar a tiempo. Si va a llegar tarde o no puede asistir a su visita al doctor, llame a su proveedor.

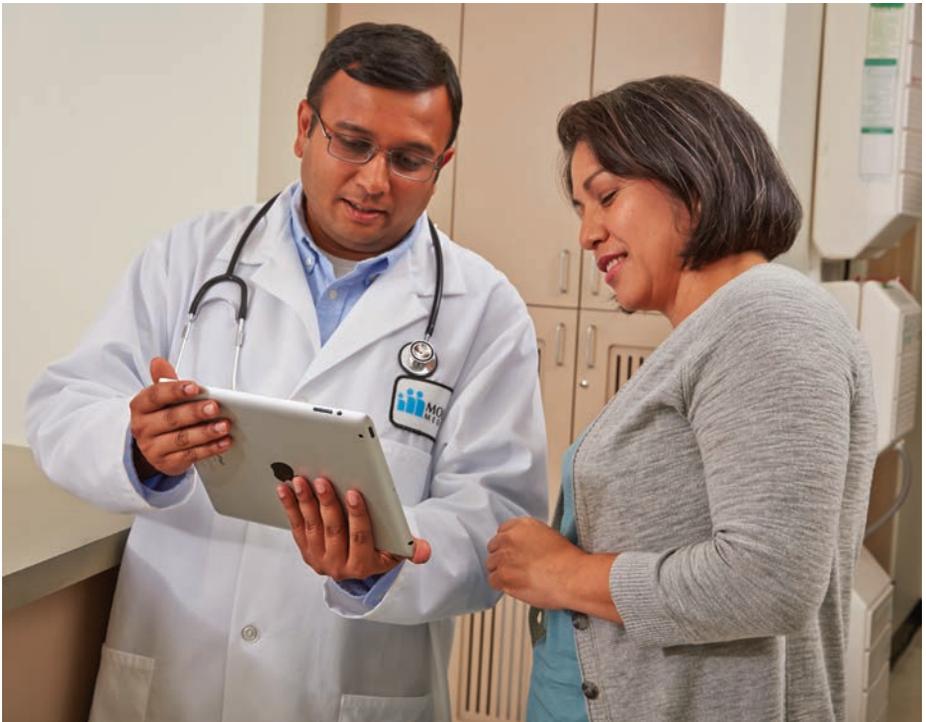
Visite nuestra página web en MolinaHealthcare.com/Duals o revise su Manual del miembro para obtener una lista completa de los derechos y las responsabilidades de los miembros.

Proveedores de atención de la mujer

Puede consultar a especialistas en la salud de la mujer por su atención médica preventiva y de rutina. Entre los especialistas en salud de la mujer se incluyen los siguientes: obstetras, ginecólogos y enfermeras tituladas con especialización en enfermería obstétrica. La atención médica preventiva y de rutina incluye lo siguiente: cuidado antes del nacimiento, exámenes de mamas, mamografías y pruebas de Papanicolaou.

Cómo obtener atención para necesidades especiales de atención médica

Puede visitar a especialistas de ayuda para sus necesidades especiales de atención médica. Si está inscrito en Servicios y Apoyo a Largo Plazo (LTSS), también tiene acceso a especialistas para tratar sus afecciones y necesidades médicas.



Segundas opiniones

Si no está de acuerdo con el plan de atención médica que su proveedor tiene para usted, tiene derecho a una segunda opinión. Hable con otro proveedor dentro de la red de Molina Dual Options MyCare Ohio o podemos coordinar una visita para que hable con un proveedor fuera de la red. Este servicio se ofrece sin costo alguno. Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros para saber cómo obtener una segunda opinión. El número se encuentra en el dorso de su tarjeta de identificación del miembro.

Servicios fuera de la red

Si un proveedor de Molina Dual Options MyCare Ohio no puede brindarle servicios cubiertos que necesita, Molina Dual Options MyCare Ohio deberá cubrir el servicio necesario a través de un proveedor que se encuentre fuera de la red. Su costo no puede ser más de lo que sería si el proveedor fuera parte de la red de Molina Dual Options MyCare Ohio. Coordinaremos el pago con el proveedor fuera de la red. Esto deberá realizarse de manera oportuna siempre que la red de proveedores de Molina Dual Options MyCare Ohio no pueda ofrecer ese servicio.

Horario de atención de los servicios

Ofrecemos servicios médicos necesarios a los miembros de nuestro contrato las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Quejas y apelaciones

¿Tiene problemas con su atención médica o nuestros servicios? Si es así, tiene derecho a presentar una queja o apelación.

Una queja puede ser por cosas como las siguientes:

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

Usted puede presentar una apelación cuando no esté de acuerdo con la decisión de Molina Dual Options MyCare Ohio de:

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

Puede solicitar una revisión acelerada si la decisión puede poner en riesgo su vida o su salud. También puede solicitar una audiencia imparcial con el juez estatal de derecho administrativo si se rechaza su apelación.

Visite nuestra página web, MolinaHealthcare.com/Duals, o consulte su Manual del Miembro para obtener información sobre lo siguiente:

- Procesos y derechos de quejas, apelaciones y Audiencias Imparciales Estatales.
- Plazos de quejas, apelaciones y Audiencias Imparciales Estatales.
- Quién puede presentar una queja o apelación.

Llame al Departamento de Servicios para Miembros si tiene preguntas sobre quejas. El número se encuentra en el dorso de su tarjeta de identificación del miembro.

Su derecho a apelar denegaciones

¿Qué es una denegación?

Una denegación significa que no se pagarán servicios o facturas. Si denegamos su servicio o reclamación, tiene derecho a averiguar por qué se denegaron sus servicios o facturas. Tiene derecho a apelar.

Si denegamos su servicio o reclamo, recibirá una carta de Molina Dual Options MyCare Ohio para informarle sobre esta decisión. En esta carta se le informará sobre su derecho a apelar. Puede leer sobre estos derechos en su Manual del Miembro. Puede obtener información sobre cómo presentar una apelación en nuestra página web, MolinaHealthcare.com/Duals. El Departamento de Servicios para Miembros puede ayudarlo a presentar una apelación.

Si no está satisfecho con el resultado de su apelación, puede solicitar una revisión independiente. Esto significa que proveedores fuera de Molina Dual Options MyCare Ohio revisan todos los hechos de su caso y toman una decisión. Aceptaremos la decisión.

¿Desea solicitar la revisión de una apelación? Llame al Departamento de Servicios para Miembros y solicite que lo ayuden a programarla. El número se encuentra en el dorso de su tarjeta de identificación del miembro.



Su derecho a una directiva anticipada

Todos los miembros tienen derecho a aceptar o rechazar el tratamiento ofrecido por un proveedor. Sin embargo, ¿qué sucede si no puede decirle al proveedor lo que desea? Para evitar decisiones que se puedan tomar en contra de su voluntad, es importante tener una directiva anticipada.

Una directiva anticipada es un formulario legal que le indica a los proveedores médicos qué clase de cuidados usted desea si no puede hablar por sí mismo. Puede escribir una directiva anticipada antes de que se presente una emergencia. Esto evita que otras personas tomen decisiones importantes sobre la salud por usted, en el caso de que no se encuentre lo suficientemente bien como para tomar dichas decisiones. Existen diferentes tipos de formularios de directivas anticipadas. Algunos ejemplos son los siguientes:

- Poder notarial para atención médica
- Testamento vital

Completar una directiva anticipada es su elección. Nadie le puede denegar atención médica en función de su decisión de tener o no una directiva anticipada. Hable con alguien de su confianza, como un familiar o amigo. Ellos lo pueden ayudar a tomar decisiones sobre su

atención médica. También puede hablar con su abogado o PCP si tiene preguntas o si desea completar un formulario de directiva anticipada.

Puede llamar a Molina Dual Options MyCare Ohio para obtener información sobre cómo obtener formularios de Directivas Anticipadas que cumplan con las leyes estatales aplicables.

Si ha firmado una directiva anticipada y considera que el proveedor no siguió sus instrucciones, podrá presentar una queja. Visite la página web en MolinaHealthcare.com/Duals o llame al Departamento de Servicios para Miembros para obtener más información sobre cómo presentar una queja.

Visite la página web de Molina Dual Options MyCare Ohio

Visite nuestra página web en MolinaHealthcare.com/Duals. Elija su estado en la parte superior de la página. En nuestra página web, puede obtener información sobre:

- Beneficios y servicios que se incluyen y que se excluyen de la cobertura, y restricciones.
- Copagos y otros cargos de los que usted es responsable (si corresponde).
- Qué hacer si recibe una factura por un reclamo.
- Las preguntas más frecuentes.
- Otros procedimientos de farmacia que incluyen medicamentos que no cubrimos, límites o cuotas de medicamentos, el proceso de solicitud de una excepción para medicamentos fuera del formulario, el procedimiento de sustitución
- genérica, intercambio terapéutico (uso de medicamentos que son diferentes, pero tienen los mismos efectos)
- y protocolos de terapia progresiva (ciertos medicamentos se prueban primero antes de cubrir otro medicamento para la misma afección).
- Pautas de atención médica preventiva y programa de vacunas.
- Cómo obtener cuidado especializado y servicios hospitalarios
- Disponibilidad del proveedor y del profesional.
- Procedimientos de UM, incluida la revisión previa al servicio, la revisión urgente concomitante, la revisión posterior al servicio y cómo presentar una apelación.

Para solicitar copias impresas de todo lo publicado en la página web, llame a los servicios para miembros. Su manual del miembro también es un buen recurso. Puede encontrarlo en nuestra página web.

Mi Molina

Mi Molina es un portal web seguro. Le permite administrar su propia salud desde su computadora. MiMolina.com es fácil de utilizar. Estas son algunas de las cosas que puede hacer en Mi Molina:

- Hacer una evaluación de salud. Una evaluación de salud es una herramienta que puede ayudarlos a usted y a su proveedor (médico) a buscar maneras de mejorar su salud.



- Obtener autoayuda en las siguientes áreas:
 - Peso (IMC) saludable
 - Dejar de consumir tabaco
 - Promover la actividad física
 - Alimentación saludable
 - Control de estrés
 - Evitar beber alcohol
 - Identificar signos de depresión
 - Identificar signos de falta de motivación

- Prueba de cáncer
- Vacunas
- Seguridad
- Obtener información de farmacias como:
 - Buscar una farmacia
- Otras cosas que puede hacer en el portal para miembros Mi Molina:
 - Solicitar una tarjeta de identificación del miembro
 - Averiguar cuándo y cómo obtener remisiones
 - Seleccionar o cambiar un doctor
 - Obtener registros de salud en línea
 - Usar el correo electrónico seguro para obtener consejos de salud de la Línea de Consejos de Enfermería
 - Enviar preguntas por correo electrónico al Departamento de Servicios para Miembros

Para obtener más información o registrarse en Mi Molina:

1. Llame a nuestro Departamento de Servicios para Miembros. El número se encuentra en el dorso de su tarjeta de identificación del miembro.

o

2. Cree una cuenta siguiendo estos sencillos pasos:

Paso 1: Ingrese a MiMolina.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

Obtener información sobre los proveedores a través de nuestra página web (Directorio de proveedores en línea)

Molina Dual Options MyCare Ohio ofrece un directorio de proveedores en línea. Para acceder al directorio de proveedores en línea, visite MolinaHealthcare.com/Duals. Haga clic en “Buscar un médico”. El directorio de proveedores en línea incluye el siguiente tipo de información:

- Una lista actualizada con los nombres, direcciones y números de teléfono de los proveedores de Molina Dual Options MyCare Ohio.
- El estado de certificación de la junta de un proveedor. También puede visitar la Junta Estadounidense de Especialidades Médicas (American Board of Medical Specialties) en www.abms.org para verificar si un proveedor está certificado.
- Horarios de atención de todos los centros.
- Proveedores que aceptan nuevos pacientes.
- Idiomas que habla el proveedor o su personal.
- Información del hospital, incluido el nombre, la ubicación y el estado de acreditación.

Si no puede acceder a Internet o necesita información adicional (como la escuela de medicina de su proveedor o la información de residencia), el Departamento de Servicios para Miembros puede ayudarlo. Pueden enviarle una copia impresa del directorio de proveedores en línea.

Molina Dual Options MyCare Ohio Medicare-Medicaid Plan es un plan de salud con contratos con Medicare y Medicaid de Ohio para proporcionar los beneficios de ambos programas a las personas inscritas.

Puede solicitar este documento sin costo alguno en otros formatos, como braille, audio o letra grande. Llame al (855) 665-4623, TTY: 711, de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora local. Esta llamada es gratuita.