

Guía para acceder a atención médica de calidad

Molina Dual Options MyCare Ohio
(Medicare-Medicaid Plan)

2019



MolinaHealthcare.com/Duals



Estás en familia.

MyCareOhio
Connecting Medicare + Medicaid

My Molina

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

- Realizar una valoración de la salud. Una valoración de la salud es una herramienta que puede ayudarlos a usted y al proveedor (médico) a identificar maneras de mejorar su salud.
- Obtener ayuda en las siguientes áreas:
 - Peso saludable (IMC)
 - Dejar de fumar
 - Fomentar la actividad física
 - Comer saludable
 - Controlar el estrés
 - Evitar el consumo de alcohol
 - Identificar los signos de depresión
 - Identificar los signos de falta de motivación
 - Realizar análisis de diagnóstico del cáncer
 - Vacunas (inyecciones)
 - Seguridad



- Obtener información farmacéutica, como la siguiente:
 - Buscar una farmacia
 - Iniciar el proceso de excepción
 - Aprender sobre las interacciones de los medicamentos, los efectos secundarios o los riesgos
 - Aprender sobre los medicamentos genéricos sustitutos
 - Recibir recordatorios de abastecimiento electrónico y aprender sobre las recetas electrónicas
 - Solicitar el reabastecimiento de las recetas actuales por pedido postal
 - Averiguar costos, si corresponde

- Otras cosas que puede hacer en el portal para miembros de My Molina:
 - Solicitar una tarjeta de identificación de miembro
 - Averiguar cómo y cuándo obtener derivaciones
 - Seleccionar o cambiar un proveedor
 - Obtener historias clínicas en línea
 - Usar el correo electrónico seguro para recibir asesoramiento médico de parte de la línea de asesoramiento de enfermería
 - Enviar preguntas por correo electrónico a Servicios para miembros

Para obtener más información o registrarse en My Molina:

1. Llame al Departamento de Servicios para miembros. El número se encuentra en la parte posterior de la tarjeta de identificación del miembro.
2. Cree una cuenta mediante estos simples pasos:

Paso 1: Vaya a MiMolina.com (MyMolina.com in English)

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.

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

Su salud nos importa. Queremos saber cómo está. Es por eso que puede recibir una encuesta sobre Molina Dual Options MyCare Ohio y los servicios de atención médica que recibe. Una de estas encuestas se llama CAHPS®. CAHPS® significa evaluación del consumidor de los proveedores y sistemas de atención médica. Esta encuesta realiza preguntas sobre la atención médica que recibe. Pregunta sobre la atención que recibe de Molina Dual Options MyCare Ohio. Podemos enviarle algunas preguntas sobre nuestro servicio. Queremos saber qué es importante para usted. Si la recibe, tómese el tiempo necesario para completar la encuesta.

Usamos otra herramienta llamada HEDIS® para mejorar la atención. HEDIS® significa conjunto de datos e información sobre la efectividad de la atención médica. Recopilamos información sobre los servicios que puede haber recibido. Estos servicios incluyen lo siguiente:

- Vacunas
- Chequeos de salud



- Pruebas de Papanicolaou
- Mamografías
- Atención para la diabetes
- Atención prenatal
- Atención posparto

Este proceso nos ayuda a saber cuántos de nuestros miembros reciben los servicios necesarios. Molina Dual Options MyCare Ohio pone a su disposición esta información. Podemos usarla para comparar dos planes médicos.

Nos esforzamos por mejorar nuestros servicios todos los años. Para ello, establecemos objetivos. El plan de mejora de la calidad (QI, por sus siglas en inglés) incluye estos objetivos. Queremos ayudarlo a cuidar mejor de sí mismo y de su familia.

Queremos asegurarnos de que reciba el mejor servicio posible. Eso lo logramos de las siguientes maneras, entre otras:

- Correos o llamadas para asegurarnos de que usted y su hijo obtengan exámenes de bienestar y vacunas
- Lo ayudamos a obtener información sobre las afecciones o inquietudes médicas actuales, de ser su caso
- Nos aseguramos de que reciba atención prenatal y exámenes posparto, si está embarazada
- Le recordamos que se realice la prueba de Papanicolaou y una mamografía, de ser necesario
- Analizamos las reclamaciones de los miembros (quejas) cuando las recibimos
- Lo ayudamos a buscar información en el sitio web de Molina Dual Options MyCare Ohio y a usarla
- Le informamos sobre los servicios especiales que ofrecemos a todos los miembros

Revisamos todos los servicios y la atención que recibe cada año para determinar nuestro desempeño. Visite nuestro sitio web en MolinaHealthcare.com/Duals. Puede leer los últimos resultados de nuestro progreso en el sitio web.

Para obtener más información, llame al equipo de Servicios para miembros de Molina Dual Options MyCare Ohio. Puede solicitar una copia impresa del plan de QI y de los resultados.

Protección de su privacidad

Su privacidad nos importa. La respetamos y protegemos. Molina Dual Options MyCare Ohio usa y comparte datos para proporcionarle beneficios médicos.

Información médica protegida (PHI)

PHI quiere decir “protected health information”, es decir, “información médica protegida”. La PHI incluye su nombre, número de miembro, raza, origen étnico, necesidades lingüísticas u otras cosas que lo identifiquen. Molina Dual Options MyCare Ohio quiere que sepa de qué manera usamos o compartimos su PHI.

¿Para qué Molina Dual Options MyCare Ohio usa o comparte su PHI?

- Proporcionarle tratamiento
- Pagar la atención médica que recibe
- Revisar la calidad de la atención que recibe
- Informarle sobre las opciones de atención
- Administrar el plan médico
- Usar o compartir PHI para otros fines, según la ley lo requiera o permita

¿En qué circunstancias Molina Dual Options MyCare Ohio requiere su autorización escrita (aprobación) para usar o compartir su PHI?

Molina Dual Options MyCare Ohio requiere su aprobación escrita para usar o compartir su PHI para otros motivos que no se detallaron antes.

¿Cuáles son sus derechos de privacidad?

- Ver su PHI
- Obtener una copia de su PHI

- Corregir su PHI
- Pedirnos que no usemos ni compartamos su PHI de determinadas maneras
- Obtener una lista de determinadas personas o lugares con los que hemos compartido su PHI

¿De qué manera Molina Dual Options MyCare Ohio protege su PHI?

La PHI puede ser escrita, verbal o informática. Molina Dual Options MyCare Ohio protege la PHI en todo el plan médico de diferentes maneras. A continuación, se detallan algunas de las maneras en que Molina Dual Options MyCare Ohio protege su PHI:

- Molina Dual Options MyCare Ohio emplea políticas y reglas para proteger la PHI.
- Solo el personal de Molina Dual Options MyCare Ohio que necesite informarse puede usar la PHI.
- Molina Dual Options MyCare Ohio capacita a su personal para proteger y asegurar la PHI, incluidos los comunicados verbales y escritos.



- El personal de Molina Dual Options MyCare Ohio debe aceptar por escrito respetar las reglas y las políticas que protegen y aseguran la PHI.
- Molina Dual Options MyCare Ohio asegura la PHI en las computadoras. La PHI en las computadoras se mantiene privada mediante el uso de firewalls y contraseñas.

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

Molina Dual Options MyCare Ohio tiene las siguientes obligaciones:

- Mantener su PHI privada
- Avisarle si se infringe la PHI no segura
- No usar ni divulgar su información genética para fines de seguro
- No usar su raza, origen étnico o información lingüística para suscribirlo a coberturas y beneficios o rechazarlos
- Cumplir con los términos de este aviso

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

- Llamar o escribir a Molina Dual Options MyCare Ohio y presentar una queja
- Presentar una queja ante el Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU.

Todo lo anterior es simplemente un resumen. Nuestro aviso de prácticas de privacidad proporciona más información sobre la manera en que usamos y compartimos la PHI de los miembros. Puede encontrar el aviso completo de prácticas de privacidad en nuestro sitio web: MolinaHealthcare.com/Duals. También puede solicitar una copia del aviso de prácticas de privacidad llamando al Departamento de Servicios para miembros.

Programa de seguridad del paciente

Molina Dual Options MyCare Ohio quiere que usted y su familia estén seguros y sanos. Contamos con un Programa de Seguridad del Paciente que nos ayuda a lograr este objetivo. Este programa proporciona datos

de seguridad para que pueda tomar mejores decisiones de atención médica. Estas son algunas de las cosas que hacemos para mejorar su seguridad:

- Mantener un registro de las quejas de los miembros sobre problemas de seguridad en el consultorio médico o el hospital
- Proporcionarle información para que sepa cómo tomar decisiones seguras sobre su atención. Esto incluye lo siguiente:
 - Preguntas para hacerle al cirujano antes de una cirugía
 - Preguntas para hacer sobre interacciones entre medicamentos
- Poner programas a su disposición para ayudarlo a controlar su atención y a recibir atención de manera oportuna
- Analizar los informes de los grupos que controlan la seguridad del hospital. Los informes revelan cosas como los niveles de personal en la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI), el uso de pedidos informáticos de medicamentos, etc.



Grupos que controlan la seguridad:

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

Puede ingresar en estos sitios web para hacer lo siguiente:

- Consultar qué hospitales son más seguros
- Saber qué buscar al elegir un proveedor o un hospital
- Obtener información sobre los programas y servicios para pacientes con afecciones como diabetes y asma

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

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

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

Molina Dual Options MyCare Ohio quiere que reciba la atención que necesita. En ocasiones, el proveedor deberá pedirnos que aprobemos el servicio antes de que usted lo reciba (autorización previa), mientras lo recibe (concurrente) o después de recibirlo (postservicio). Trabajaremos con el proveedor para determinar si usted necesita los servicios. Este proceso se llama administración de utilización (UM, por sus siglas en inglés). Tomamos decisiones sobre su atención según su necesidad médica y beneficios. No recompensamos a los proveedores ni a otras personas por negar la cobertura de los servicios que necesita. No les pagamos más dinero a los proveedores o al personal de UM por tomar decisiones que resulten en una menor atención.

Si tiene alguna pregunta sobre el proceso de UM o las decisiones, puede llamarnos. Llame a la línea gratuita del Departamento de Servicios para miembros. El número se encuentra al dorso de la tarjeta de identificación de miembro. El personal también acepta llamadas de cobro revertido. Si necesita ayuda en su idioma, un miembro del personal bilingüe o un intérprete podrán ayudarlo. También ofrecemos servicios de TTY/TDD

para los miembros con problemas de audición o habla. Los usuarios de TTY/TDD deben marcar 711. El personal de Servicios para miembros responderá su llamada de lunes a viernes (excepto feriados), de 8 a.m. a 8 p.m., hora local. Si llama después de las 8 p.m. o durante el fin de semana, deje un mensaje y su número de teléfono. El personal de Servicios para miembros lo llamará en un día hábil.

Búsqueda de novedades

Estudiamos los nuevos tipos de servicios y las nuevas maneras de proporcionarlos. Revisamos los estudios nuevos para ver si los servicios nuevos demuestran ser seguros para proporcionar posibles beneficios agregados. Molina Dual Options MyCare Ohio revisa el tipo de servicios que se detallan a continuación al menos una vez al año:

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

Qué debe hacer cuando necesita atención fuera del horario habitual o ante una emergencia

Servicios fuera del horario de atención habitual

Es posible que necesite atención cuando el consultorio del proveedor de atención primaria (PCP, por sus siglas en inglés) está cerrado. Si terminó el horario de atención habitual y el consultorio del PCP está cerrado, puede llamar a la línea de asesoramiento de enfermería de Molina Dual Options MyCare Ohio al (855) 895-9986 o TTY/TDD 711. El personal de enfermería está disponible para ayudarlo las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

La línea de asesoramiento de enfermería cuenta con enfermeros altamente capacitados, que pueden ayudarlo a determinar si debe acudir a un proveedor de inmediato. Los enfermeros también pueden ayudarlo a programar una cita si necesita ver a un proveedor rápido. Es posible que tenga preguntas pero no considere necesario ver al PCP. Puede llamar a la línea de asesoramiento de enfermería y hablar con un enfermero.

Atención de emergencia

La atención de emergencia es para los problemas repentinos o graves que requieren atención inmediata. También puede ser la atención necesaria si su vida o salud están en peligro. La atención de emergencia es un beneficio cubierto. Sin embargo, no se cubre ningún servicio fuera de los Estados Unidos, excepto los servicios de emergencia que requieren hospitalización en Canadá o México. Si necesita atención de emergencia, llame al 911 o acuda al hospital más cercano. No necesita aprobación previa. Si tiene un problema urgente que no pone en riesgo su vida, también puede llamar a la línea de asesoramiento de enfermería. Llame al (855) 895-9986 o TTY/TDD 711 las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Dónde encontrar respuestas relativas a los beneficios de medicamentos

Molina Dual Options MyCare Ohio quiere que hable con el proveedor sobre los medicamentos que necesita. Puede visitar el sitio web, MolinaHealthcare.com/Duals, si desea obtener más información sobre los beneficios de medicamentos. El sitio web también explica el proceso de farmacia. En el sitio web, puede encontrar lo siguiente:

- Una lista de los medicamentos genéricos y de marca que cubrimos y no cubrimos (formulario de medicamentos)
- Los límites de los medicamentos cubiertos



- Los límites incluyen puntos como la cantidad de reabastecimientos que puede recibir o las dosis de medicamentos que puede obtener
- Cómo el proveedor puede pedir que aprobemos determinados medicamentos
- Cómo el proveedor puede solicitar la cantidad de un medicamento que usted necesita
- La información necesaria de parte del proveedor para obtener la aprobación de determinados medicamentos
- Detalles sobre el proceso que el proveedor usará para la sustitución de medicamentos de marca por genéricos, el intercambio terapéutico y los protocolos de terapia escalonada
- Las actualizaciones en la lista de medicamentos que se realizan en cualquier momento del año

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

Cómo obtener más ayuda cuando padece afecciones continuas

Controlar una afección médica puede ser difícil. Molina Dual Options MyCare Ohio cuenta con un programa que puede ayudar. Ofrecemos un programa de gestión de casos para ayudar a los miembros a sobrellevar problemas médicos complicados. Ofrecemos esta ayuda a cualquier persona que reciba servicios médicos para una afección continua. El personal trabajará con usted para asegurarse de que reciba la atención adecuada.

El personal de Molina Dual Options MyCare Ohio puede ayudarlo a hacer lo siguiente:

- Buscar servicios elegibles y acceder a ellos.
- Programar visitas médicas y pruebas.
- Programar transporte.
- Identificar cualquier brecha en la atención o las necesidades de atención médica.

- Acceder a recursos que ayudan a las personas con necesidades especiales de atención médica o a sus cuidadores a sobrellevar el estrés diario.
- Coordinar el traslado de un lugar a otro. Esto puede incluir trabajar con usted y su(s) cuidador(es) cuando sale del hospital.
- Evaluar su elegibilidad para los servicios de atención a largo plazo.
- Conectarse con recursos comunitarios.
- Buscar servicios que quizá no sean beneficios cubiertos. Esto puede incluir fisioterapia en escuelas o entornos comunitarios o el servicio “Meals on Wheels”.
- Programar servicios con un proveedor de atención primaria (PCP), miembro de la familia, cuidador, representante y cualquier otro proveedor identificado.



Los miembros pueden ser derivados a la gestión de casos por las siguientes personas:

- Un proveedor
- Servicios para miembros, la línea de educación médica o la línea de asesoramiento de enfermería, disponible las 24 horas
- Un familiar o cuidador
- Usted mismo

Estos programas son voluntarios. Molina Dual Options MyCare Ohio los ofrece de manera gratuita. Puede dejar de participar en cualquier programa en cualquier momento.

Llame al Departamento de Servicios para miembros de Molina Dual Options MyCare Ohio para hacer lo siguiente:

- Dejar de participar en un programa
- Obtener más información sobre un programa
- Solicitar una derivación

Salud de la población (educación sobre salud, control de enfermedades, gestión de la atención y gestión de casos complejos)

Las herramientas y los servicios que se describen aquí son un apoyo educativo para los miembros. Podemos modificarlos en cualquier momento, según sea necesario, para satisfacer las necesidades de los miembros.

Educación sobre salud/control de enfermedades

Molina Dual Options MyCare Ohio ofrece programas para ayudarlos a usted y a su familia a controlar una afección médica diagnosticada. Los programas incluyen lo siguiente:

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

- Control de enfermedades cardiovasculares (ECV)
- Control de la enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC)

Puede llamar al Departamento de Gestión de la salud al (866) 891-2320, TTY/TDD: 711, de lunes a viernes, de 9 a.m. a 9 p.m., hora local, para obtener más información, inscribirse o dejar de participar en cualquiera de los programas anteriores.

Boletines informativos

Los boletines informativos se publican en el sitio web MolinaHealthcare.com/Duals. Los artículos son sobre temas de interés de miembros como usted. Las sugerencias pueden ayudarlos a usted y a su familia a mantenerse sanos.

Materiales de educación sobre salud

Los materiales tratan sobre nutrición, pautas de los servicios preventivos, control del estrés, ejercicio, control del colesterol, asma, diabetes y otros temas. Para obtener estos materiales, hable con el médico o visite MolinaHealthcare.com/MHODualsPublications.



Guía de referencia rápida sobre atención médica

Departamento/ programa	Tipo de ayuda necesaria	Número para llamar/ información de contacto
Departamento de Servicios para miembros de Molina Dual Options MyCare Ohio	Si tiene algún problema con alguno de los servicios de Molina Dual Options MyCare Ohio, queremos ayudarlo a solucionarlo. Puede llamar a Servicios para miembros para obtener ayuda para presentar una reclamación o queja.	Línea gratuita: (855) 665-4623 de lunes a viernes, de 8 a. m. a 8 p.m., hora local TTY/TDD para las personas con problemas auditivos: 711
Educación sobre salud	Para solicitar información sobre los programas para afecciones como el asma, la diabetes, la hipertensión, la enfermedad cardiovascular (ECV) o la enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC).	(866) 891-2320 de lunes a viernes, de 9 a. m. a 9 p. m., hora local
Educación sobre salud	Para solicitar información sobre cómo dejar de fumar y cómo controlar el peso.	(866) 472-9483 de lunes a viernes, de 9 a.m. a 9 p.m., hora local
Exámenes de maternidad y ayuda para embarazos de alto riesgo	Para obtener información sobre los programas de exámenes para embarazos y maternidad, llame al Departamento de Servicios para miembros.	Línea gratuita: (855) 665-4623 de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m., hora local TTY/TDD para las personas con problemas auditivos: 711

<p>Línea de asesoramiento de enfermería las 24 horas del día, los 7 días de la semana</p>	<p>Si tiene alguna pregunta o inquietud sobre su salud o la salud de su familia. El personal de la línea de asesoramiento de enfermería está compuesto por enfermeros registrados.</p>	<p>English: (855) 895-9986 TTY/TDD: 711</p> <p>Español: (855) 895-9986 TTY/TDD: 711</p>
<p>Secretaría del Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU., Oficina de Derechos Civiles</p>	<p>Si considera que no protegimos su privacidad y desea presentar una queja (o reclamación), puede llamar para hacerlo.</p>	<p>(800) 368-1019 TTY/TDD: (800) 527-7697 FAX: (312) 353-4144</p>
<p>Medicare</p>	<p>Medicare es el seguro médico que ofrece el gobierno federal a la mayoría de las personas mayores de 65 años. Medicare ayuda a pagar la atención médica, pero no cubre todos los gastos médicos.</p>	<p>(800) MEDICARE (800) 633-4227</p> <p>TTY/TDD: (877) 486-2048 www.Medicare.gov</p>
<p>Departamento de Seguro de Ohio</p>	<p>El Departamento de Seguro de Ohio es responsable de regular los planes de servicios de atención médica. Si tiene alguna reclamación contra su plan médico, primero debe llamar a la línea gratuita de Molina Dual Options MyCare Ohio al (855) 665-4623 y usar el proceso de reclamación antes de contactar a este Departamento.</p>	<p>Línea gratuita: (800) 686-1526 TTY/TDD: 711 Fax: (614) 644-3744</p> <p>http://www.insurance.ohio.gov/Consumer/OCS/Pages/ConsCompl.aspx</p>

Salud conductual

Molina Dual Options MyCare Ohio ofrece servicios de ayuda con las preocupaciones sobre salud conductual, como el estrés, la depresión o la confusión. También hay servicios de ayuda con los trastornos relativos al consumo de sustancias. El PCP puede ofrecer una breve prueba de detección para ayudarlo a determinar los servicios necesarios. También puede buscar servicios por su cuenta llamando a Servicios para miembros. El número se encuentra al dorso de la tarjeta de identificación del miembro. Puede acceder a diferentes tipos de servicios. Estos tipos de afecciones de salud conductual pueden tratarse. Molina Dual Options MyCare Ohio lo ayudará a buscar el apoyo o el servicio que necesita.

Sus derechos como miembro de Molina Dual Options MyCare Ohio

¿Sabía que, como miembro de Molina Dual Options MyCare Ohio, tiene determinados derechos y responsabilidades? Conocer sus derechos y responsabilidades los ayudará a usted, su familia, proveedor y Molina Dual Options MyCare Ohio a asegurarse de obtener los servicios cubiertos y la atención que necesita. Tiene derecho a lo siguiente:

- Recibir datos sobre Molina Dual Options MyCare Ohio, los servicios, los médicos y los proveedores con los que tenemos contrato para proporcionar servicios, y los derechos y las responsabilidades de los miembros.
- Tener privacidad y ser tratado con respeto y dignidad.
- Ayudar a tomar decisiones sobre su atención médica. Puede rechazar el tratamiento.
- Solicitar y recibir una copia de su historia clínica.
- Solicitar un cambio o una corrección en su historia clínica.
- Hablar con el médico u otro proveedor de atención médica sobre las opciones de tratamiento de una manera comprensible. No importa el costo ni la cobertura del beneficio.
- Expresar cualquier inquietud o presentar apelaciones sobre Molina Dual Options MyCare Ohio o la atención que recibió.
- Usar sus derechos como miembro sin temor a resultados negativos.
- Recibir la política de derechos y responsabilidades de los miembros todos los años.

- Sugerir cambios en la política de derechos y responsabilidades de los miembros de Molina Dual Options MyCare Ohio.

También tiene la responsabilidad de hacer lo siguiente:

- Proporcionar, de ser posible, todos los datos que Molina Dual Options MyCare Ohio y los médicos y proveedores necesitan para atenderlo.
- Conocer sus afecciones o preocupaciones médicas y participar en el establecimiento de objetivos mutuamente acordados, en la medida de lo posible.
- Seguir las instrucciones del plan de tratamiento para la atención que acordó con el médico.
- Asistir a las visitas médicas y a horario. Si llegará tarde o no podrá asistir a una visita médica, llame al proveedor.

Visite el sitio web MolinaHealthcare.com/Duals o consulte el manual del miembro para ver una lista completa de los derechos y las responsabilidades de los miembros.

Segundas opiniones

Si no está de acuerdo con el plan de atención que el proveedor le propone, tiene derecho a obtener una segunda opinión. Hable con otro proveedor. Este servicio es gratis. Llame a Servicios para miembros para informarse sobre cómo obtener una segunda opinión. El número se encuentra al dorso de la tarjeta de identificación del miembro.

Servicios fuera de la red

Si un proveedor de Molina Dual Options MyCare Ohio no puede proporcionarle los servicios médicos necesarios y cubiertos, Molina Dual Options MyCare Ohio debe cubrir los servicios necesarios mediante un proveedor que no pertenezca a la red. El costo para usted no debe superar el costo que pagaría si el proveedor perteneciera a la red de Molina Dual Options MyCare Ohio. Esto debe hacerse de manera oportuna y siempre que la red de proveedores de Molina no pueda proporcionar el servicio.

Reclamaciones y apelaciones

¿Tiene algún problema con la atención médica o los servicios? De ser así, tiene derecho a presentar una reclamación (queja) o apelación..

Puede presentar una reclamación por lo siguiente:

- La atención que recibió del proveedor o el hospital
- El tiempo que demanda conseguir una cita o ser atendido por un proveedor
- La disponibilidad de proveedores en su área

Puede presentar una apelación cuando no está de acuerdo con la decisión de Molina Dual Options MyCare Ohio de hacer lo siguiente:

- Interrumpir, modificar, suspender, reducir o negar un servicio
- Negar el pago de servicios



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

Visite el sitio web, MolinaHealthcare.com/Duals, o consulte el manual del miembro para obtener información sobre lo siguiente:

- Los procesos y derechos de reclamación, apelación y audiencia justa estatal
- Los marcos de tiempo de la reclamación, apelación y audiencia justa estatal
- Quién puede presentar una reclamación/apelación

Llame a Servicios para miembros si tiene alguna pregunta sobre las reclamaciones.

Su derecho a apelar las negaciones

¿Qué es una negación?

Una negación significa que no se pagarán servicios o facturas. Si negamos su servicio o reclamación, tiene derecho a preguntar por qué se negaron los servicios o las facturas. Tiene derecho a apelar.

Si negamos su servicio o reclamación, recibirá una carta de Molina Dual Options MyCare Ohio para informarle sobre esta decisión. Esta carta le informará su derecho a apelar. Puede leer sobre estos derechos en el Manual del miembro. Puede obtener información sobre cómo presentar una apelación en el sitio web MolinaHealthcare.com/Duals. Servicios para miembros también puede ayudarlo a presentar una apelación.

Si no está conforme con el resultado de la apelación, puede solicitar una revisión independiente. Esto significa que un proveedor externo a Molina Dual Options MyCare Ohio revisa todos los datos de su caso y toma una decisión. Aceptaremos esa determinación.

¿Desea solicitar la revisión de una apelación? Llame a Servicios para miembros y solicite ayuda para hacer esto.

Cómo buscar información sobre los proveedores de Molina mediante el sitio web (POD)

Molina Dual Options MyCare Ohio ofrece un directorio de proveedores en línea (POD, por sus siglas en inglés). Para acceder a este, visite [MolinaHealthcare.com/ProviderSearch](https://www.molinahealthcare.com/ProviderSearch). El directorio de proveedores en línea incluye información como la siguiente:

- Una lista actual con los nombres, las direcciones y los números de teléfono de los proveedores de Molina Dual Options MyCare Ohio.
- El estado de certificación de la junta de proveedores. También puede visitar la Junta Estadounidense de Especialidades Médicas en www.abms.org para ver si un proveedor está certificado por la Junta.
- El horario de atención de todos los sitios.
- Los proveedores que aceptan nuevos pacientes.
- Los idiomas que habla el proveedor o el personal.
- Información sobre hospitales, como el nombre, la ubicación y el estado de acreditación.

Si no puede acceder a Internet o necesita más información (como la facultad de medicina o la información de residencia del proveedor), Servicios para miembros puede ayudarlo. Puede enviarle una copia impresa del directorio de proveedores en línea.



Tiene derecho a redactar instrucciones anticipadas

Todos los miembros tienen derecho a aceptar o rechazar el tratamiento que el proveedor ofrece. Sin embargo, ¿qué sucede si no puede comunicarle al proveedor lo que desea? Para evitar que se tomen posibles decisiones contra su voluntad, es importante contar con instrucciones anticipadas.

Las instrucciones anticipadas son un formulario legal que indica a los proveedores médicos el tipo de atención que desea recibir en el caso de no poder hablar. Puede redactar instrucciones anticipadas antes de tener una emergencia. Esto evita que otras personas tomen decisiones médicas importantes por usted en el caso de que usted no esté lo suficientemente bien como para tomarlas. Existen diferentes tipos de formularios de instrucciones anticipadas. Algunos ejemplos son los siguientes:

- Poder notarial para la atención médica
- Testamento vital

Elaborar instrucciones anticipadas es opcional. Nadie puede negarle la atención porque usted tenga o no instrucciones anticipadas. Hable con alguien de confianza, como un familiar o un amigo. Ellos pueden ayudarlo a tomar decisiones sobre su atención médica. También puede hablar con un abogado o PCP si tiene alguna pregunta o desea completar un formulario de instrucciones anticipadas. Puede llamar a Molina Dual Options MyCare Ohio para acceder a información sobre cómo obtener formularios de instrucciones anticipadas que cumplan con las leyes estatales vigentes.

Si firmó instrucciones anticipadas y considera que el proveedor no siguió sus instrucciones, puede presentar una queja. Visite el sitio web [MolinaHealthcare.com/Duals](https://www.MolinaHealthcare.com/Duals) o llame a Servicios para miembros para obtener más información sobre cómo presentar una queja.

Visite el sitio web de Molina Dual Options MyCare Ohio

Visite el sitio web en MolinaHealthcare.com/Duals. Seleccione su estado en la parte superior de la página. En el sitio web, puede obtener información sobre lo siguiente:

- Los beneficios y servicios incluidos y excluidos en la cobertura, y las restricciones
- Los copagos y otros cargos que debe pagar (si corresponde)
- Qué hacer si recibe una factura por una reclamación
- Preguntas y respuestas frecuentes
- Otros procedimientos de farmacia, como los medicamentos que no cubrimos, los límites o cupos de medicamentos, el proceso para solicitar una excepción de medicamentos que no se incluyen en el formulario y el proceso de sustitución de medicamentos de marca por genéricos, el intercambio terapéutico (usar medicamentos diferentes, pero con los mismos efectos) y los protocolos de terapia escalonada (el uso de determinados medicamentos antes de cubrir otro medicamento para la misma afección)
- Las pautas de salud preventiva y los programas de vacunas
- Cómo obtener atención de especialidad y servicios hospitalarios



Puede solicitar copias impresas de todo lo que se publica en el sitio web llamando a Servicios para miembros. El Manual del miembro también es un buen recurso. Puede encontrarlo en el sitio web.

Servicios de traducción

Podemos proporcionar información en el idioma que prefiera. Podemos ofrecerle un intérprete para que lo ayude a hablar con nosotros o el proveedor en casi cualquier idioma (incluso en 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 el inglés, comuníquese con Servicios para miembros. El número se encuentra al dorso de la tarjeta de identificación del miembro. Los usuarios de TTY/TDD deben marcar 711. Estos servicios son gratuitos.

El plan de Medicare-Medicaid de Molina Dual Options MyCare Ohio es un plan médico que contrata tanto a Medicare como a Ohio Medicaid para proporcionar beneficios de ambos programas a los miembros. Puede obtener gratuitamente este documento en otros formatos, tales como letra grande, braille o audio. Llame al (855) 665-4623, TTY/TDD: 711, de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m., hora local. La llamada es gratuita.