



Guía sobre cómo obtener atención médica de calidad Primavera del 2021

Índice

Su guía de contacto de atención médica.....	4
Cómo obtener servicios de transporte.....	11
Plan y Programa de Mejoramiento de Calidad de Molina Dual Options Medicare-Medicaid Plan.....	12
Pautas para mantenerse saludable.....	14
Ayuda Adicional para problemas de salud crónicos.....	15
Salud de la población.....	16
Revisión de salud inicial y herramientas de autogestión.....	17
Programa de Seguridad del Paciente.....	17
Cómo trabaja Molina Dual Options con los proveedores para tomar decisiones sobre su atención.....	18
Servicios de asistencia en otros idiomas.....	20
Servicios de salud mental, salud conductual y abuso de sustancias.....	20
Qué hacer cuando necesita atención de emergencia o fuera del horario de atención.....	20
Acerca de los beneficios de los medicamentos.....	21
Protección de su privacidad.....	22
Sus derechos y responsabilidades como miembro de Molina Dual Options.....	24

Segundas opiniones.....26

Servicios fuera de la red.....26

Quejas y apelaciones27

Su derecho a apelar denegaciones28

Su derecho a una directiva anticipada29

Visite el sitio web de Molina Dual Options30

Portal para miembros31

Directorio de proveedores en línea.....33

Su guía de contacto de atención médica

Departamento/ Programa	Servicios	Número de teléfono
Departamento de Servicios para Miembros	<p>El Departamento de Servicios para Miembros de Molina Dual Options puede hacer lo siguiente por usted:</p> <ul style="list-style-type: none">• Responder a preguntas acerca de su plan de salud y sus servicios.• Ayudarlo a elegir o cambiar un proveedor de cuidados primarios (Primary Care Provider, PCP).• Indicarle dónde obtener atención.• Ofrecer servicios de intérprete si no habla inglés.• Proporcionar información en otros idiomas y formatos.	Departamento de Servicios para Miembros (855) 735-5831 TTY: 711, los 7 días de la semana, de 8 a. m. a 8 p. m., hora local
Línea de Consejos de Enfermería las 24 horas	<p>El personal de enfermería puede responder a sus preguntas de salud en cualquier momento.</p>	Línea de Consejos de Enfermería las 24 horas (888) 275-8750 Para hablar en español: (866) 648-3537 TTY: (866) 735-2929

Departamento/ Programa	Servicios	Número de teléfono
<p>Atención virtual Teladoc disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana</p>	<p>Consulte a un doctor autorizado por el Consejo Médico por teléfono o video a través de Teladoc, sin salir de su casa.</p>	<p>Teladoc 800 TELADOC (800) 835-2362 TTY: 711 member.teladoc.com/ Molina</p>
<p>Administración de la Salud</p>	<p>Si convive con una afección de salud crónica, ofrecemos programas para ayudar con el asma, la diabetes, la presión arterial alta, las enfermedades cardiovasculares (Cardiovascular Disease, CVD) o la enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC). Para obtener más información sobre cómo inscribirse en estos programas y cómo utilizarlos, comuníquese con el Departamento de Administración de la Salud. Puede cancelar la suscripción al programa en cualquier momento.</p>	<p>Administración de la Salud (866) 891-2320 TTY: 711 De lunes a viernes, de 9 a. m. a 9 p. m., hora local</p>

Departamento/ Programa	Servicios	Número de teléfono
Educación para la Salud	<p>Obtenga más información sobre cómo vivir bien y mantenerse sano. Para obtener información sobre los programas para dejar de fumar y controlar el peso, comuníquese con Educación para la Salud. Educación para la Salud lo ayudará a entender cómo utilizar estos programas. Puede cancelar la suscripción al programa en cualquier momento.</p>	<p>Educación para la Salud (866) 472-9483 TTY: 711 De lunes a viernes, de 9 a. m. a 9 p. m., hora local</p>

Departamento/ Programa	Servicios	Número de teléfono
Administración de Casos	<p>Con este programa, los Administradores de Casos evalúan sus afecciones de salud y revisan los beneficios y los recursos. Puede facilitarle llevar una vida más saludable. El Departamento de Servicios para Miembros lo ayudará a entender cómo usar estos programas. Puede cancelar la suscripción al programa en cualquier momento.</p>	<p>Departamento de Servicios para Miembros (855) 735-5831 TTY: 711 los 7 días de la semana, de 8 a. m. a 8 p. m., hora local</p>

Departamento/ Programa	Servicios	Número de teléfono
Administración de Casos Complejos	Si padece afecciones crónicas, este programa lo ayuda a simplificar los servicios que necesita. El Departamento de Servicios para Miembros lo ayudará a entender cómo usar estos programas. Puede cancelar la suscripción al programa en cualquier momento.	Departamento de Servicios para Miembros (855) 735-5831 TTY: 711 los 7 días de la semana, de 8 a. m. a 8 p. m., hora local

Departamento/ Programa	Servicios	Número de teléfono
<p>Programa de Transición de Atención Médica</p>	<p>Si le dan el alta de un hospital o de una residencia para ancianos, un consejero de Transición de Atención Médica trabajará con usted y su familia. El Departamento de Servicios para Miembros lo ayudará a entender cómo utilizar este programa. Puede cancelar la suscripción al programa en cualquier momento.</p>	<p>Departamento de Servicios para Miembros (855) 735-5831 TTY: 711 los 7 días de la semana, de 8 a. m. a 8 p. m., hora local</p>
<p>Departamento de Salud y Servicios Humanos (Department of Health and Human Services, HHS) Oficina de Derechos Civiles (Office for Civil Rights, OCR)</p>	<p>Mediante la Oficina de Derechos Civiles (Office for Civil Rights, OCR), recibe protección contra la discriminación en la privacidad de la información de salud en ciertos programas de atención médica y servicios sociales.</p>	<p>Oficina de Derechos Civiles (OCR) (800) 368-1019 TDD sin costo: (800) 537-7697 hhs.gov/ocr/index.html</p>

Departamento/ Programa	Servicios	Número de teléfono
Medicare	Medicare es un seguro médico ofrecido por el Gobierno federal para la mayoría de las personas que tienen 65 años o más. Medicare lo ayuda a pagar la atención, pero no cubre todos los gastos médicos.	<p align="center">Medicare (800) MEDICARE (800) 633-4227 TTY: (877) 486-2048 Medicare.gov</p>
Departamento de Seguros (Department of Insurance, DOI) de South Carolina	El Departamento de Seguros (Department of Insurance, DOI) de Carolina del Sur es responsable de regular los planes de servicios de salud. Si tiene una queja sobre su plan de salud, primero debe llamar a Molina Dual Options al número de teléfono gratuito (855) 735-5831 y seguir el proceso de quejas de Molina Dual Options antes de comunicarse con este departamento.	<p align="center">Departamento de Seguros (Department of Insurance, DOI) de South Carolina (803) 737-6160 doi.sc.gov</p>

Para obtener más información sobre estos programas, comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros.

Cómo obtener servicios de transporte

Se proporcionan servicios de transporte médico en vehículos que no son ambulancias a los miembros elegibles que no puedan transportarse por su propia cuenta o mediante otros medios como su familia, sus amigos o los recursos comunitarios. El Departamento de Servicios para Miembros puede ayudarlo a organizar el transporte de ida y vuelta para acudir a sus citas médicas. También puede llamar al proveedor de transporte aprobado por el estado a uno de los números que aparecen a continuación. El servicio de transporte ahora se ofrece a través de ModivCare, anteriormente conocido como LogistiCare.

Números de teléfono gratuitos de ModivCare:

(866) 910-7688, (866) 445-6860 y (866) 445-9954,

TTY (866) 288-3133, de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m.

Plan y Programa de Mejoramiento de Calidad de Molina Dual Options Medicare-Medicaid Plan

Su salud es importante para Molina Dual Options. Queremos saber su opinión sobre la calidad de nuestros servicios. Es por eso que, posiblemente, reciba una encuesta sobre Molina Dual Options 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 Médica). Esta encuesta contiene preguntas acerca de su atención médica. Se hacen preguntas acerca de la atención y los servicios que recibe a través de Molina Dual Options. Es posible que le enviemos algunas preguntas sobre cómo nos desempeñamos. Molina Dual Options quiere saber qué es importante para usted. Tómese el tiempo para completar la encuesta si la recibe.

Molina Dual Options también utiliza otra herramienta llamada HEDIS® para mejorar la atención. HEDIS® significa Healthcare Effectiveness Data and Information Set (Conjunto de Datos e Información sobre la Eficacia de la Atención Médica). HEDIS® se utiliza cada año para medir la calidad. Recopilamos información sobre los servicios que usted puede haber recibido. Esto incluye la atención clínica y no clínica. Estos servicios incluyen lo siguiente:

- Exámenes anuales
- Cuidado de la diabetes
- Exámenes preventivos de mamografía (radiografías de las mamas)
- Administración de medicamentos
- Vacunas
- Exámenes de bienestar

Este proceso nos ayuda a averiguar cuántos de nuestros miembros reciben los servicios necesarios. Molina Dual Options pone a su disposición esta información. Puede solicitar esta información en cualquier momento.

Trabajamos para mejorar nuestros servicios cada año. A continuación, se indican las metas del Plan de Mejoramiento de Calidad (Quality Improvement, QI) de Molina Dual Options:

- Proporcionarle servicios que beneficien su salud
- Trabajar con proveedores para que reciba el cuidado que necesita
- Abordar sus necesidades idiomáticas y culturales
- Reducir los obstáculos que se interpongan en su salud, como problemas de transporte o idioma

Queremos ayudarlos a usted y a sus familiares a cuidarse mejor. Queremos asegurarnos de que reciban el mejor servicio posible. A continuación, le indicamos algunas de las maneras en que lo hacemos:

- Comunicarnos con usted para asegurarnos de que se someta a los exámenes de bienestar y se vacune
- Enseñarle sobre problemas de salud crónicos, si los tiene
- Recordarle que debe hacerse mamografías preventivas, si las necesita
- Abordar las quejas de los miembros
- Ayudarlo a encontrar y utilizar la información incluida en nuestra página web
- Informarle sobre los servicios especiales que ofrecemos a todos nuestros miembros



Para obtener más información, comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al (855) 735-5831, TTY: 711, los 7 días de la semana, de 8 a. m. a 8 p. m., hora local. Puede solicitar una copia impresa del plan de Mejoramiento de Calidad de Molina Dual Options y de los resultados.

Pautas para mantenerse saludable

Molina Dual Options proporciona información general sobre los servicios médicos preventivos que usted y su familia pueden necesitar y cuándo obtenerlos (Sin embargo, estas sugerencias no sustituyen las indicaciones de su proveedor).

Para aprovechar al máximo las **Pautas para mantenerse sano, siga estas recomendaciones:**

- Tómese su tiempo para leerlas
- Anote todas las preguntas que pueda tener. Llévelas consigo a su siguiente chequeo médico
- Informe a su proveedor acerca de cualquier problema de salud que presente
- Acuda a sus citas programadas
- Si falta a una cita, vuelva a programarla inmediatamente



Molina Dual Options también proporciona información sobre las pruebas y los exámenes clave que usted o su familia pueden necesitar en caso de padecer afecciones de salud a largo plazo, como diabetes, EPOC y depresión. Consulte [MolinaHealthcare.com/Duals](https://www.molinahealthcare.com/Duals) para obtener información o pautas. También podemos enviarlas por solicitud. Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al (855) 735-5831, TTY: 711, los 7 días de la semana, de 8 a. m. a 8 p. m., hora local.

Ayuda Adicional para problemas de salud crónicos

Ocuparse de los problemas de salud puede ser abrumador. Para asegurarse de que reciba la atención adecuada, el Programa de Administración de Casos de Molina Dual Options lo ayuda con los siguientes servicios:

- Acceder a los servicios elegibles
- Organizar las pruebas y consultas con los proveedores
- Obtener transporte
- Cerrar brechas en la atención o el servicio
- Acceder al apoyo para personas con necesidades especiales o sus cuidadores
- Pasar de un entorno a otro, incluida el alta hospitalaria
- Obtener servicios de atención a largo plazo
- Conectarse con el apoyo de la comunidad
- Encontrar servicios que podrían ser beneficios que no estén cubiertos, como el servicio de comida a domicilio “Meals on Wheels” o la fisioterapia en entornos comunitarios

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

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

La Administración de casos también ofrece programas específicos, como Transición de Atención Médica, para ayudarlo durante la hospitalización o la estadía en una residencia para ancianos y después del alta.

Estos programas se ofrecen sin costo. Puede elegir abandonar cualquier programa en cualquier momento. Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al (855) 735-5831, TTY: 711, los 7 días de la semana, de 8 a. m. a 8 p. m., hora local, para obtener más información.

Salud de la población (*Educación para la salud, Control de enfermedades, Administración de cuidados y Administración de casos complejos*)

Molina Dual Options ofrece varios programas informativos para ayudar a los miembros a llevar una vida más saludable.

Educación para la salud/Control de enfermedades

Ofrecemos estos programas para ayudarlo a usted y a su familia a manejar problemas como los que se indican a continuación:

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

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

Materiales de educación de la salud

Molina Dual Options ofrece materiales de educación sobre la alimentación saludable, la prevención de enfermedades, la atención del estrés, consejos para mantenerse activo, el colesterol, el asma y la diabetes, entre otros temas. Para obtener estos materiales, consulte a su doctor o visite

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



Revisión de salud inicial y herramientas de autogestión

Si desea obtener ayuda para implementar cambios saludables, use la Revisión de salud inicial (Evaluación de la salud) en el portal para miembros MiMolina. Solo tiene que responder a preguntas sobre su salud, conductas y pruebas recomendadas. Recibirá un informe sobre sus riesgos de salud.

También encontrará herramientas de autogestión mediante las cuales podrá orientarse en relación con el control del peso, la depresión, el bienestar económico y muchos otros temas que afectan su salud. Las herramientas lo ayudan a comprobar el progreso, los obstáculos y las metas alcanzadas. Para obtener más información, visite [MiMolina.com](https://www.MiMolina.com).

Programa de Seguridad del Paciente

Con el Programa de Seguridad del Paciente de Molina Dual Options, podemos cuidar su seguridad y la de su familia cuando recibe servicios de sus proveedores. Lo protegemos de la siguiente manera:

- Proporcionamos a los proveedores y hospitales información sobre cuestiones de seguridad y dónde obtener ayuda.

- Realizamos un seguimiento de las quejas de los miembros de Molina Dual Options sobre cuestiones de seguridad en los consultorios de los proveedores y los hospitales.
- Revisamos los informes de grupos que controlan la seguridad hospitalaria.
- Ayudamos a los miembros a coordinar la atención cuando se cambian de lugar, por ejemplo, del hospital al hogar.
- Enseñamos a los miembros las preguntas que deben hacer durante las consultas con un proveedor.

Grupos que controlan la seguridad:

- [Leap Frog Quality Index Ratings](#)
- [The Joint Commission National Patient Safety Goal Ratings](#)

Puede visitar estas páginas web para lo siguiente:

- Conocer qué hospitales son más seguros
- Saber a qué prestar atención a la hora de escoger un proveedor u hospital
- Obtener información sobre programas y servicios para miembros con problemas como diabetes y asma

Para obtener más información, comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al (855) 735-5831, TTY: 711, los 7 días de la semana, de 8 a. m. a 8 p. m., hora local, o visite [MolinaHealthcare.com/Duals](https://www.MolinaHealthcare.com/Duals).

Cómo trabaja Molina Dual Options con los proveedores para tomar decisiones sobre su atención

Algunos servicios médicos requieren aprobación o autorización para que Molina Dual Options cubra el costo. Molina Dual Options trabaja con su proveedor para determinar si usted necesita estos servicios. Tomar decisiones sobre su atención en función de sus necesidades y beneficios se denomina Administración de Utilización (Utilization Management, UM). No recompensamos a los proveedores ni a nadie por denegar cobertura por servicios que necesita. Molina Dual Options no paga dinero adicional

a los proveedores ni a su personal de UM para tomar decisiones que den lugar a la prestación de menos servicios. Para los miembros de Molina Dual Options con necesidades de Servicios y Apoyo a Largo Plazo (Long Term Services and Supports, LTSS), alguien con experiencia, entrenamiento y educación sobre LTSS toma las decisiones sobre los servicios.

Si tiene preguntas sobre el proceso de UM de Molina Dual Options o sus decisiones, llame al Departamento de Servicios para Miembros al (855) 735-5831, TTY: 711, los 7 días de la semana, de 8 a. m. a 8 p. m., hora local.

Podemos aceptar llamadas de cobro revertido. Si necesita ayuda en su idioma, puede disponer de un miembro bilingüe del personal de Molina Dual Options o un intérprete sin costo para usted. Molina Dual Options también ofrece servicios TTY para miembros con discapacidades auditivas o del habla. También lo pueden llamar del Departamento de Servicios para Miembros para hablar sobre asuntos de UM. Si lo llaman del Departamento de Servicios para Miembros, se identificarán con su nombre, su cargo y el nombre de Molina Dual Options.

Novedades

Molina Dual Options siempre está buscando nuevos tipos de atención y servicios, y nuevos medios para proveerlos. Revisamos los nuevos servicios en relación con la seguridad y posibles beneficios adicionales. Cada año, examinamos actualizaciones en lo siguiente:

- Equipos



- Servicios médicos
- Servicios de la salud mental
- Medicamentos

Servicios de asistencia en otros idiomas

Molina Dual Options puede proporcionarle información escrita u oral en su idioma, sin costo para usted. Podemos tener un intérprete para ayudarlo a hablar con nosotros o con su proveedor en casi cualquier idioma, incluido el lenguaje de señas. Si necesita un intérprete o materiales escritos en un idioma que no sea inglés, comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al (855) 735-5831, TTY: 711, los 7 días de la semana, de 8 a. m. a 8 p. m., hora local.

Servicios de salud mental, salud conductual y abuso de sustancias

Si usted sufre de estrés, depresión, confusión o abuso de sustancias, Molina Dual Options ofrece servicios que pueden ayudarlo. Pregunte a su PCP o llame al Departamento de Servicios para Miembros al (855) 735-5831, TTY: 711, los 7 días de la semana, de 8 a. m. a 8 p. m., hora local. Molina Dual Options está aquí para ayudarlo.

Qué hacer cuando necesita atención de emergencia o fuera del horario de atención

Atención médica fuera del horario de atención

Es posible que necesite atención médica cuando el consultorio de su PCP esté cerrado. Fuera del horario de atención, llame a la Línea de Consejos de Enfermería al (888) 275-8750. Contamos con personal de enfermería altamente capacitado disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, para responder a sus preguntas médicas, ayudarlo a decidir si debe consultar a un proveedor inmediatamente o concertar una cita para usted.

Atención de emergencia

Los servicios de emergencia son para problemas repentinos o graves que necesitan atención inmediata o pondrían en peligro su vida o su salud. Molina Dual Options cubre la atención de emergencia. Los servicios no están cubiertos fuera de Estados Unidos, salvo para emergencias que requieran hospitalización en Canadá o México. **Si necesita atención de emergencia, llame al 911 o vaya al hospital más cercano.** No necesita autorización previa. En caso de asuntos urgentes que no pongan en peligro su vida, llame a la Línea de Consejos de Enfermería al (888) 275-8750, disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Acerca de los beneficios de los medicamentos

Para aprender acerca de los medicamentos que necesita, hable con su proveedor. Para obtener información sobre los beneficios de sus medicamentos, visite MolinaHealthcare.com/Duals. En la página web, puede encontrar lo siguiente:

- Una lista de los medicamentos genéricos y los de marca registrada que Molina Dual Options cubre y no cubre (Formulario de medicamentos)
- Límites de los medicamentos cubiertos, como la cantidad de renovaciones o dosis de medicamentos que puede recibir
- Cómo su proveedor puede pedirle a Molina Dual Options que apruebe ciertos medicamentos o solicitar la cantidad de un medicamento que necesite
- 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 por un medicamento genérico, el intercambio terapéutico y la terapia progresiva
- Actualizaciones de la lista de medicamentos
- Copagos de medicamentos que no se encuentran en la lista aprobada de medicamentos de Molina Dual Options
- Cómo su proveedor puede solicitar una excepción para la cobertura de medicamentos que no se encuentran en el Formulario de medicamentos

Para obtener más información, comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al (855) 735-5831, TTY: 711, los 7 días de la semana, de 8 a. m. a 8 p. m., hora local.

Protección de su privacidad

Usted tiene derechos en lo referente a la protección de su información médica, como su nombre, número de identificación del plan, raza, etnia y otros datos que lo identifican. No compartiremos su información médica si no está permitido por ley. Respetamos y protegemos su privacidad. Molina Dual Options utiliza y comparte información para proporcionarle beneficios de salud. Su privacidad es importante para nosotros.

Su Información Médica Protegida (PHI)

PHI son las siglas en inglés de Información Médica Protegida (Protected Health Information). Esto incluye su nombre, número de miembro, raza, etnia, necesidades idiomáticas u otros datos que lo identifican. Molina Dual Options utiliza su PHI de la siguiente manera.

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

- Para proveerle tratamiento
- Para pagar la atención médica que recibe
- Para revisar la calidad de la atención médica que recibe
- Para informarle sobre sus opciones de atención médica
- 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 su autorización (aprobación) por escrito para usar o compartir su PHI?

Molina Dual Options 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
- Enmendar su PHI
- Pedirnos que no usemos o compartamos su PHI en ciertas formas
- Obtener una lista de los lugares o las personas a quienes les hemos proporcionado su PHI

¿Cómo protege Molina Dual Options su PHI?

Su PHI puede estar en forma escrita, oral o digital. Molina Dual Options protege su PHI a través de nuestro plan de salud de la siguiente manera:

- Instaura normativas y procedimientos de protección.
- Limita el personal de Molina Dual Options que puede consultar la PHI.
- Entrena al personal sobre cómo proteger y asegurar la PHI, incluidas las comunicaciones escritas y verbales.
- Requiere la autorización por escrito de Molina Dual Options a fin de seguir las normativas y los procedimientos.
- Utiliza cortafuegos y contraseñas para la protección digital.

¿Qué debe hacer Molina Dual Options por ley?

- Mantener privada su PHI.
- Avisarle en caso de una violación de su PHI no protegida.
- No usar ni divulgar su información genética con fines de contratación de seguro.
- No utilizar sus datos de raza, etnia o idioma para asegurar o denegar cobertura y beneficios.
- Seguir los términos de nuestra Notificación de las normas de privacidad.



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

- Llamar o escribir a Molina Dual Options para presentar una queja.
- Presentar una queja ante el Department of Health and Human Services.

La información mencionada anteriormente es solo un resumen. Consulte la Notificación de las normas de privacidad de Molina Dual Options en MolinaHealthcare.com/Duals para obtener más información acerca de cómo utilizamos y compartimos la PHI de nuestros miembros. También puede llamar al Departamento de Servicios para Miembros al (855) 735-5831, TTY: 711, los 7 días de la semana, de 8 a. m. a 8 p. m., hora local, para pedir una copia.

Sus derechos y responsabilidades como miembro de Molina Dual Options

Conocer sus derechos y responsabilidades los ayudará a usted, a su familia, a su proveedor y a Molina Dual Options a garantizar que reciba la atención que necesita.

Usted tiene derecho a lo siguiente:

- Obtener información sobre Molina Dual Options, nuestros servicios, nuestros médicos y los proveedores contratados para prestar servicios, y los derechos y responsabilidades del miembro.
- Tener privacidad y ser tratado con respeto y dignidad.
- Ayudar a tomar decisiones con su proveedor médico sobre su atención médica. Puede rechazar un tratamiento.
- Solicitar y recibir una copia de su historia clínica.
- Solicitar una modificación o una 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 o con la atención que recibió.
- Usar sus derechos de miembro sin temor a recibir represalias.
- Recibir el documento de 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.

Usted, además, tiene las siguientes obligaciones:

- Proporcionar toda la información que Molina Dual Options, nuestros médicos y proveedores necesiten para brindarle atención.
- Conocer sus problemas de salud y participar en el desarrollo de metas de tratamiento mutuamente acordadas.
- Seguir las indicaciones del plan de tratamiento para el cuidado que acordó con su proveedor médico.
- Cumplir con las consultas al doctor y llegar a tiempo. Si va a llegar tarde o no puede asistir a su consulta con el doctor, llame al proveedor.

Visite MolinaHealthcare.com/Duals para ver su manual del miembro y obtener una lista completa de los derechos y las responsabilidades de los miembros.

Cómo obtener atención para necesidades especiales de salud

Molina Dual Options cubre la atención de sus necesidades especiales. 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 de su proveedor, tiene derecho a buscar una segunda opinión. Puede hablar con otro proveedor de la red de Molina Dual Options o podemos coordinar para que hable con un proveedor fuera de nuestra red. Este servicio está disponible sin costo. Para obtener más información, comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al (855) 735-5831, TTY: 711, los 7 días de la semana, de 8 a. m. a 8 p. m., hora local.

Servicios fuera de la red

Si un proveedor de Molina Dual Options no puede brindarle los servicios cubiertos y necesarios, Molina Dual Options deberá cubrir estos servicios a través de un proveedor que se encuentre fuera de la red. Su costo no será superior al de un proveedor de nuestra red. Molina Dual Options coordinará el pago del proveedor que se encuentra fuera de la red. Para obtener más información, comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al (855) 735-5831, TTY: 711, los 7 días de la semana, de 8 a. m. a 8 p. m., hora local.

Horario de atención de los servicios

Los miembros de Molina Dual Options pueden recibir los servicios necesarios las 24 horas del día, todos los días.



Quejas y apelaciones

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

Una queja puede ser por cosas como las que se indican a continuación:

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

Usted puede presentar una apelación cuando no esté de acuerdo con la decisión de Molina Dual Options 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 deniega su apelación a Molina Dual Options.

Visite MolinaHealthcare.com/Duals o consulte el Manual del Miembro para leer 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/apelación.

Si tiene alguna pregunta sobre las quejas, llame al Departamento de Servicios para Miembros al (855) 735-5831, TTY: 711, los 7 días de la semana, de 8 a. m. a 8 p. m., hora local.

Su derecho a apelar denegaciones

¿Qué es una denegación?

Una denegación significa que no se pagarán servicios o facturas. Si Molina Dual Options deniega su servicio o reclamo, tiene derecho a averiguar por qué se denegaron sus servicios o facturas. Tiene derecho a apelar.

Si Molina Dual Options deniega su servicio o reclamo, recibirá una carta en la que se le informará sobre esta decisión. Esta incluirá información sobre su derecho a apelar. Puede leer sobre estos derechos en su Manual del Miembro. Puede obtener información sobre cómo presentar una apelación en 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 revisan todos los hechos de su caso y toman una decisión. Molina Dual Options aceptará dichas conclusiones.

Obtenga más información sobre cómo presentar una apelación en el Departamento de Servicios para Miembros llamando al (855) 735-5831, TTY: 711, los 7 días de la semana, de 8 a. m. a 8 p. m., local time.

Su derecho a una directiva anticipada

Todos los miembros de Molina Dual Options 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 en el que se 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 tener 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 en vida



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. Para obtener ayuda sobre cómo tomar decisiones acerca de su atención, hable con alguien en quien confía, como un familiar o un amigo. También puede hablar con su abogado o PCP si tiene preguntas o si desea completar un formulario de directiva anticipada.

Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al (855) 735-5831, TTY: 711, los 7 días de la semana, de 8 a. m. a 8 p. m., hora local, para recibir más detalles sobre cómo obtener los formularios de directivas anticipadas que cumplen con las leyes estatales aplicables.

Si firmó una directiva anticipada y considera que el proveedor no siguió sus instrucciones, podrá presentar una queja. Visite [MolinaHealthcare.com/Duals](https://www.molinahealthcare.com/Duals) o llame al Departamento de Servicios para Miembros a fin de obtener más información.

Visite el sitio web de Molina Dual Options

Visite [MolinaHealthcare.com/Duals](https://www.molinahealthcare.com/Duals) y elija su estado. Nuestra página web tiene información sobre lo siguiente:

- Beneficios y servicios incluidos y excluidos de la cobertura, y restricciones.
- Copagos y otros cargos de los que usted es responsable (si corresponde).
- Qué hacer si recibe una factura por una reclamación.
- Preguntas más frecuentes y respuestas.
- Detalles de farmacia, como medicamentos que no cubrimos, límites o cuotas de medicamentos, proceso para solicitar una excepción para medicamentos que no se encuentran en el formulario de medicamentos, sustitución genérica, intercambio terapéutico (diferentes medicamentos que tienen los mismos efectos) y protocolos de terapia progresiva (cobertura del tratamiento con un medicamento antes de que cubramos el tratamiento con otro).
- Pautas de atención médica preventiva y calendarios de vacunación.
- Cómo obtener cuidado especializado y servicios hospitalarios.

- Disponibilidad de médicos y proveedores.
- Procedimientos de UM, incluida la revisión previa al servicio, la revisión urgente concurrente, la revisión posterior al servicio y cómo presentar una apelación.

Para recibir copias impresas de todo lo publicado en MolinaHealthcare.com/Duals, llame al Departamento de Servicios para Miembros al (855) 735-5831, TTY: 711, los 7 días de la semana, de 8 a. m. a 8 p. m., hora local. Su Manual del Miembro, disponible en la página web, también es un buen recurso.

Portal para miembros

MiMolina.com es nuestro portal web seguro para miembros. Le permite administrar su salud desde su computadora. El portal para miembros es fácil de utilizar. Estas son algunas de las cosas que puede hacer:

- Revisión de salud inicial (evaluación de la salud): es una herramienta que puede ayudarlos a usted y a su PCP a buscar maneras de mejorar su salud
- Buscar una farmacia local
- Obtener autoayuda para lo siguiente:
 - Evitar beber alcohol
 - Comer alimentos saludables
 - Controlar el peso (IMC)
 - Identificar la depresión
 - Identificar la falta de motivación
 - Controlar el estrés
 - Promover la actividad física
 - Dejar de consumir tabaco
 - Someterse a pruebas de detección del cáncer
 - Obtener vacunas
- Solicitar o imprimir una tarjeta de identificación del miembro
- Seleccionar o cambiar un doctor
- Consultar sus registros médicos personales

- Averiguar cómo obtener remisiones
- Obtener consejos de salud en la Línea de Consejos de Enfermería las 24 horas por correo electrónico seguro
- Enviar un correo electrónico al Departamento de Servicios para Miembros

Para obtener más información o registrarse en el portal para miembros, siga estas indicaciones:

1. Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al (855) 735-5831, TTY: 711, los 7 días de la semana, de 8 a. m. a 8 p. m., hora local.

o

2. Cree una cuenta siguiendo estos sencillos pasos:

Paso 1: Diríjase a [MiMolina.com](https://www.MiMolina.com)

Paso 2: ingrese su número de ID de miembro, fecha de nacimiento y código postal

Paso 3: ingrese su dirección de correo electrónico

Paso 4: cree una contraseña



Directorio de proveedores en línea

Para buscar un proveedor en línea, vaya a MolinaHealthcare.com/Duals. Haga clic en "**Find a Doctor or Pharmacy**" (Buscar un doctor o una farmacia). El directorio de proveedores incluye la siguiente información:

- Los nombres, las direcciones y los números de teléfono de los proveedores de Molina Dual Options.
- El estado de certificación del Consejo Médico de un proveedor. También puede visitar el sitio web de la American Board of Medical Specialties en abms.org para saber si un proveedor está autorizado por el Consejo Médico.
- Horas de consulta de todos los centros.
- Proveedores que aceptan nuevos pacientes.
- Idiomas que habla el proveedor o el personal.
- Información del hospital, incluido el nombre, la ubicación y el estado de acreditación.

Si no puede acceder a Internet o necesita más información (como la escuela de medicina a la que acudió o el lugar donde cursó la residencia su proveedor), el Departamento de Servicios para Miembros le puede enviar una copia impresa del directorio de proveedores en línea. Llame al (855) 735-5831, TTY: 711, los 7 días de la semana, de 8 a. m. a 8 p. m., hora local, para obtener ayuda.

El Plan Molina Dual Options (Plan Medicare-Medicaid) es un plan de salud con contratos con Medicare y South Carolina Healthy Connections Medicaid para proporcionar los beneficios de ambos programas a las personas inscritas.

Puede solicitar este documento sin costo en otros formatos, como en letra de molde grande, sistema braille o audio. Llame al (855) 735-5831, TTY: 711, los 7 días de la semana, de 8 a. m. a 8 p. m., hora local. Esta llamada es gratuita.

Molina Healthcare cumple con las leyes federales vigentes de derechos civiles y no discrimina por motivos de raza, origen étnico, nacionalidad, religión, género, sexo, edad, discapacidad mental o física, estado de salud, recepción de atención médica, experiencia de reclamos, antecedentes médicos, información genética, evidencia de asegurabilidad o ubicación geográfica.