

Guía sobre cómo obtener atención médica de calidad

Primavera de 2020



MolinaHealthcare.com/Duals



Tabla de contenidos

- Su guía de contacto de atención médica.....3
- Plan y programa de mejora de calidad de Molina Dual Options
Medicare-Medicaid Plan6
- Pautas para mantenerse saludable.....7
- Obtener ayuda adicional cuando presenta problemas de salud crónicos.....8
- Salud de la población (educación para la salud, control de enfermedades,
administración de la atención y administración de casos complejos) 10
- Salud conductual 11
- Protección de su privacidad 11
- Programa de Seguridad del Paciente 14
- Cómo trabajamos con nuestros proveedores para tomar
decisiones sobre su atención médica 15
- Servicios de traducción.....16
- Qué hacer cuando necesita atención después del horario
habitual o en una emergencia17
- Dónde encontrar respuestas a los beneficios de medicamentos 18
- Sus derechos como miembro de Molina Dual Options19
- Segundas opiniones.....20
- Servicios fuera de la red.....20
- Quejas y apelaciones21
- Su derecho a apelar denegaciones21
- Su derecho a una directiva anticipada22
- Visite el sitio web de Molina Dual Options23
- MyMolina24
- Obtener información sobre los proveedores de Molina Dual
Options con nuestra página web (directorío en línea de proveedores)25

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	<p>Si tiene algún problema con cualquiera de los servicios de Molina Dual Options, queremos ayudar a solucionarlo. Puede llamar al Departamento de Servicios para Miembros para obtener ayuda o presentar una queja o reclamo los 7 días de la semana entre las 8:00 a. m. y las 8:00 p. m., hora local.</p>	<p>Servicios para Miembros Número de teléfono gratuito: (855) 735-5831 TTY: 711 TTY para personas con impedimentos auditivos: marque 711 para utilizar el Servicio de retransmisión de telecomunicaciones</p>
Gestión de la salud	<p>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.</p>	<p>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>Para solicitar información sobre cómo unirse a programas para dejar de fumar y controlar el peso, 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.</p>	<p>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>

<p>Administración de casos</p>	<p>Para obtener información sobre cómo unirse a nuestros programas de Administración de Casos, 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>Servicios para Miembros (855) 735-5831 TTY: 711</p>
<p>Administración de casos complejos</p>	<p>Para solicitar información sobre cómo puede inscribirse en nuestro programa de administración de casos 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>Servicios para Miembros (855) 735-5831 TTY: 711</p>
<p>Programa de Transiciones de Cuidado</p>	<p>Para solicitar información sobre cómo puede inscribirse en nuestro programa de transición de cuidado después de haber estado hospitalizado, 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>Servicios para Miembros (855) 735-5831 TTY: 711</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 enfermeros registrados.</p>	<p>(888) 275-8750 para hablar en español: (866) 648-3537 TTY: (866) 735-2929</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>(415) 437-8310 TDD: (415) 437-8311 FAX: (415) 437-8329</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>(800) MEDICARE (800) 633-4227 TTY: (877) 486-2048 www.Medicare.gov</p>
<p>Departamento de Seguros (DOI) de South Carolina</p>	<p>El Departamento de Seguros (DOI, Department of Insurance) de South Carolina es responsable de regular los planes de servicios de salud. Si usted 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 reclamos de Molina Dual Options antes de comunicarse con este departamento.</p>	<p>(803) 737-6160</p>

Plan y programa de mejora de calidad de Molina Dual Options Medicare-Medicaid Plan

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 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. Pregunte acerca de la atención que usted recibe a través de Molina Dual Options. 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
- Mamografías de detección
- Atención de la diabetes



Este proceso nos ayuda a averiguar cuántos de nuestros miembros realmente reciben los servicios necesarios. Molina Dual Options 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 las siguientes:

- Enviarle un correo o llamarlo para asegurarnos de que usted reciba los exámenes de bienestar y las vacunas que necesite.
- Ayudarlo a aprender sobre problemas de salud crónicos, si los tiene.
- Recordarle que debe someterse a exámenes preventivos de diabetes y mamografías de detección, 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.
- 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 nuestro sitio web.

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

Pautas para mantenerse saludable

Molina Dual Options ofrece información acerca de chequeos y servicios médicos preventivos 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 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, llame a su proveedor para reprogramarla de inmediato.

Molina Dual Options también proporciona información sobre las pruebas y exámenes clave que usted o su familia pueden necesitar para afecciones médicas a largo plazo. Se incluyen las siguientes condiciones: diabetes, EPOC, depresión y otras. Revise esta información en la página web de Molina Dual Options. También podemos enviarle estas pautas previa solicitud. Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al **(855) 735-5831**, **TTY: 711**, los 7 días de la semana, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora local.

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 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: 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 personas con necesidades especiales de atención médica o a sus cuidadores que sufren de estrés a diario.
- Ayuda para pasar de un escenario a otro mediante un equipo o una persona especializados. Esto puede incluir trabajar con usted y sus cuidadores cuando recibe el alta hospitalaria.
- 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 en entornos extrahospitalarios o comida a domicilio “Meals on Wheels”.
- Organizar los servicios con un proveedor de cuidados primarios (PCP), familiares, cuidadores, representantes y cualquier otro proveedor identificado.

Se puede remitir a los miembros a Administración de Casos 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 Casos también ofrece programas específicos como el programa de transición 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 los ofrece sin costo alguno para usted. Una vez que se haya unido a 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.

Llame al Departamento de Servicios para Miembros de Molina Dual Options al (855) 735-5831, TTY: 711 para:

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

Salud de la población (educación para la salud, control de enfermedades, administración de la atención y administración de casos 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 ofrece programas para ayudarlos a usted y a su familia a controlar un problema médico. Nuestros programas incluyen:

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

Puede obtener más información o inscribirse en cualquiera de los programas anteriores, o cancelar su inscripción, llamando al Departamento de Administración de Molina Dual Options 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 le ayudarán a usted y a su familia a mantenerse saludables.

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 médico o visite nuestro sitio web en: MolinaHealthcare.com/members/sc/en-us/mem/duals/resources/pages/newsletters.aspx.



Salud conductual

Molina Dual Options 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 llamando al Departamento de Servicios para Miembros al **(855) 735-5831**, **TTY: 711**. Puede acceder a muchos tipos de servicios. Estos tipos de problemas se pueden tratar. Molina Dual Options 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 utiliza y comparte información para proporcionarle beneficios de salud.

Información de Salud Protegida (PHI)

PHI significa “información de salud protegida”. La PHI incluye su nombre, número de miembro, raza, etnia, necesidades idiomáticas u otros detalles que pueden usarse para identificarlo. Molina Dual Options quiere que sepa cómo usamos o compartimos su PHI.

¿Por qué Molina Dual Options 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 información médica protegida (PHI) para otros fines, según lo requerido o permitido por la ley.

¿Cuándo requiere Molina Dual Options su autorización 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.
- Corregir su PHI.
- Pedirnos que no usemos o 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 su PHI?

Su PHI puede estar en forma escrita, oral o en computadoras. Molina Dual Options 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 protege su PHI:

- Molina Dual Options utiliza políticas y reglas para proteger la PHI.
- Solo el personal de Molina Dual Options que necesite conocer la PHI puede usarla.
- Molina Dual Options capacita al personal para proteger y resguardar la PHI, incluidas las comunicaciones escritas y verbales.
- El personal de Molina Dual Options debe acordar por escrito el cumplimiento de las reglas y de las políticas que protegen y resguardan la PHI.
- Molina Dual Options resguarda 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?

Molina Dual Options tiene las siguientes obligaciones:

- Mantener en privado su PHI.
- Proporcionarle un aviso en caso de que se produzca una vulneración 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 para presentar una queja.
- Presente una queja ante el Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU.

Lo mencionado anteriormente es solo un resumen. Nuestra Notificación de las Normas de Privacidad contiene más información acerca de cómo usamos y compartimos la información de salud protegida (Protected Health Information, 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 si llama al Departamento de Servicios para Miembros.

Programa de Seguridad del Paciente

Molina Dual Options 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 hospital o consultorio del proveedor.
- Ofrecemos información para que sepa cómo tomar decisiones seguras sobre su atención. Algunas de ellas son las siguientes:
 - 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 dicen cosas como los niveles de personal en la Unidad de Cuidados Intensivos (Intensive Care Unit, ICU), el uso de pedidos de medicamentos por computadora, etc.

Grupos que controlan la seguridad:

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

Puede visitar estas páginas web para lo siguiente:

- Conocer qué hospitales son más seguros.
- Enseñarle 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 a nuestro Departamento de Servicios para Miembros al (855) 735-5831, TTY: 711. Los 7 días de la semana, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora local, Para obtener más información sobre nuestro Programa de Seguridad del Paciente. También puede visitarnos en línea en MolinaHealthcare.com/Duals.

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

Molina Dual Options quiere que usted reciba la atención 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 resulten en la prestación de menos servicios.

Si tiene alguna pregunta sobre nuestro proceso o las decisiones de UM, puede llamarnos. Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al número gratuito (855) 735-5831 (TTY: 711). El personal también puede aceptar llamadas de cobro revertido. Si necesita ayuda en su idioma, un miembro del personal bilingüe o un intérprete se encuentra disponible sin costo para usted. También ofrecemos servicios TTY para miembros con discapacidades auditivas o del habla. Nuestro personal de Servicios para Miembros puede responder su llamada los 7 días de la semana entre las 8:00 a. m. y las 8:00 p. m., hora local. El personal del Departamento de Servicios para Miembros le devolverá la llamada en el plazo de un día laboral. El personal del Departamento 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, cargo y el nombre de Molina Dual Options.

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

- Servicios médicos
- Servicios para la 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 Servicios para Miembros al (855) 735-5831. Los usuarios de TTY deben llamar al 711. No hay ningún costo para usted por estos servicios.



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

Atención después de hora

Habrán algunas ocasiones en las que pueda necesitar atención mientras 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 la Línea de consejos de enfermería de Molina Dual Options al **(888) 275-8750, TTY: 711**. El personal de enfermería se encuentra disponible 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. Los enfermeros 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 llamar a nuestra Línea de consejos de enfermería. Llame al **(888) 275-8750, TTY: 711**, las 24 horas del día, los 7 días de la semana.



Dónde encontrar respuestas a los beneficios de medicamentos

Molina Dual Options quiere que hable con su proveedor acerca de los medicamentos que necesita. Puede visitar nuestra página web en MolinaHealthcare.com/Duals si desea obtener más información sobre sus beneficios de medicamentos. Nuestro sitio web también explica nuestro proceso de farmacia. En el sitio web, puede encontrar lo siguiente:

- Una lista de medicamentos genéricos y de marca que cubrimos y no cubrimos (formulario de medicamentos).
- Límites para los 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.
- La lista se actualiza, 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.
- 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 al Departamento de Servicios para Miembros.

Sus derechos como miembro de Molina Dual Options

¿Sabía que como miembro de Molina Dual Options 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 a garantizar que reciba los servicios y la atención médica cubiertos que necesita.

Usted tiene derecho a lo siguiente:

- Obtener información sobre Molina Dual Options, nuestros servicios, nuestros profesionales y proveedores contratados para prestar servicios, y los derechos y responsabilidades del miembro.
- Tener privacidad y recibir un trato respetuoso y digno.
- Ayudar en la toma de decisiones sobre su atención médica junto con su médico. 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 sus opciones de tratamiento con su médico 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 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.

Usted, además, tiene las siguientes obligaciones:

- Proporcionar, de ser posible, toda la información que Molina Dual Options y los profesionales y proveedores necesitan para cuidar de usted.
- Conocer sus problemas de salud y participar mediante metas de tratamiento mutuamente acordadas tanto como sea posible.
- Seguir las indicaciones del plan de tratamiento para el cuidado que acordó con su médico.
- Cumplir con las visitas al médico y llegar a tiempo. Si va a llegar tarde o no puede asistir a su visita al médico, llame al proveedor.

Visite nuestra página web en MolinaHealthcare.com/Duals o consulte su Manual del Miembro para ver una lista completa de los derechos y responsabilidades del miembro.

Cómo obtener atención para necesidades especiales de atención médica

Puede visitar a especialistas de ayuda para sus necesidades especiales de atención médica.

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 o podemos coordinar una visita para que hable con un proveedor fuera de la red. Este servicio se ofrece sin costo alguno. Llame al Departamento de Servicios para Miembros al (855) 735-5831, TTY: 711 para saber cómo obtener una segunda opinión.

Servicios fuera de la red

Si un proveedor de Molina Dual Options no puede brindarle los servicios cubiertos que necesita, Molina Dual Options 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 fuese parte de la red de Molina Dual Options. 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 no pueda ofrecer ese servicio.



Quejas y apelaciones

¿Tiene problemas con su atención médica o nuestros servicios? Si es así, tiene derecho a presentar un reclamo 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 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 al (855) 735-5831, TTY: 711 si tiene alguna pregunta sobre quejas.

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 reclamación, recibirá una carta de Molina Dual Options informándole 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 lo puede ayudar 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. Aceptaremos la decisión.

¿Desea solicitar la revisión de una apelación? Llame al Departamento de Servicios para Miembros al (855) 735-5831, TTY: 711 y solicite ayuda.

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 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 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 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 el sitio web de Molina Dual Options

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

- Beneficios y servicios, incluidos y excluidos de la cobertura y 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.
- Para solicitar una excepción para medicamentos que no están en el formulario y el proceso de sustitución genérica, intercambio terapéutico (uso de medicamentos que son diferentes, pero tienen los mismos efectos).
- 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 médico y del proveedor.
- Procedimientos de UM, incluida la revisión previa al servicio, la revisión urgente simultánea, la revisión posterior al servicio y cómo presentar una apelación.

Para solicitar copias impresas de todo lo publicado en la página web, llame al Departamento de Servicios para Miembros. Su Manual del Miembro también es un buen recurso. También puede encontrarlo en nuestro sitio web.

MyMolina

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

- 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 del estrés
 - Evitar beber alcohol
 - Identificar signos de depresión
 - Identificar signos de falta de motivación
 - Prueba de cáncer
 - Vacunas
 - Seguridad



- Obtener información de farmacia como:
 - Buscar una farmacia
- Otras cosas que puede hacer en el portal para miembros **MyMolina** incluyen lo siguiente:
 - Solicitar una tarjeta de identificación de miembro
 - Averiguar cuándo y cómo obtener referencias
 - Seleccionar o cambiar un médico
 - Obtener registros de salud en línea
 - Utilizar 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 de Molina Dual Options

Para obtener más información o registrarse en MyMolina:

1. Llame al Departamento de Servicios para Miembros de Molina Dual Options al **(855) 735-5831, TTY: 711**
o
2. Cree una cuenta siguiendo estos sencillos pasos:

Paso 1: Ingrese a **MyMolina.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 de Molina Dual Options con nuestra página web (directorio en línea de proveedores)

Molina Dual Options ofrece un directorio en línea de proveedores (Provider Online Directory, POD) Para acceder al directorio en línea de proveedores, 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.
- El estado de certificación de la junta de un proveedor. También puede visitar la American Board of Medical Specialties en **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) Servicios para Miembros puede ayudarlo. Pueden enviarle una copia impresa del directorio de proveedores en línea.

Molina Dual Options Medicare-Medicaid Plan 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 alguno en otros formatos, como braille, audio o letra grande. Llame al **(855) 735-5831**, **TTY: 711**, los 7 días de la semana, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora local. Esta llamada es gratuita.