

Guía sobre cómo obtener atención médica de calidad

Primavera de 2019



[MolinaMarketplace.com](https://www.MolinaMarketplace.com)



Estás en familia.



14248265MPUT0619

MiMolina

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

- Hacer una valoración de salud. La valoración de salud es una herramienta que lo puede ayudar a usted y a su proveedor (médico) a identificar las formas de mejorar su salud.
- Obtener autoayuda en las siguientes áreas:
 - Peso saludable (IMC)
 - Dejar de fumar
 - Promover la actividad física
 - Alimentación saludable
 - Controlar el estrés
 - Evitar el consumo de alcohol
 - Identificar signos de depresión
 - Identificar signos de falta de motivación
 - Diagnóstico de cáncer
 - Vacunas
 - Seguridad



- Obtener información de farmacias como:
 - Buscar una farmacia
 - Iniciar el proceso de excepción
 - Obtener información sobre interacciones entre medicamentos, efectos secundarios o riesgos
 - Obtener información acerca de sustitutos genéricos de los medicamentos
 - Obtener recordatorios de renovación electrónica y obtener información acerca de la emisión electrónica de recetas
 - Pedir una renovación para las recetas médicas pedidas por correo
 - Encontrar su costo, si lo hubiera

- Otras cosas que puede hacer en el portal de miembros MiMolina:
 - Solicitar una tarjeta de identificación del miembro
 - Averiguar cuándo o cómo obtener remisiones
 - Seleccionar o cambiar un profesional de la salud
 - Obtener historias clínicas en línea
 - Usar un correo electrónico seguro para obtener asesoramiento médico de la Línea de Consejos de Enfermería
 - Enviar preguntas por correo electrónico al Departamento de Servicios para Miembros de Molina

Para obtener más información o registrarse en MiMolina:

1. Llame al Departamento de Servicios para Miembros de Molina al 1 (888) 858-3973 o
2. Cree una cuenta con estos sencillos pasos:

Paso 1: Vaya a MyMolina.com (MiMolina.com en Español)

Paso 2: Ingrese su número de identificación del miembro, fecha de nacimiento y código postal

Paso 3: Ingrese su dirección de correo electrónico

Paso 4: Cree una contraseña

Plan y programa de mejoramiento de la calidad de Molina Healthcare

La atención médica es importante para nosotros. Queremos saber su opinión acerca de nuestros servicios. Por este motivo, podría recibir una encuesta sobre Molina Healthcare y sus servicios de atención médica. Una de estas encuestas se llama CAHPS®. CAHPS® significa Evaluación del Consumidor sobre los Proveedores y Sistemas de Atención Médica. Esta encuesta hace preguntas acerca de la atención médica. Pregunta acerca de la atención que usted o su hijo reciben a través de Molina Healthcare. Es posible que le enviemos algunas preguntas sobre cómo nos desempeñamos. Deseamos saber lo que es importante para usted. Si recibe esta encuesta, por favor tómese el tiempo para responderla.

Usamos otra herramienta llamada HEDIS® para mejorar la atención. HEDIS® significa Conjunto de Datos e Información para la Efectividad de la Atención Médica. Recopilamos información sobre los servicios que usted puede haber recibido. Estos servicios incluyen:

- Vacunas
- Exámenes de rutina
- Pruebas de Papanicolau



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

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

Nos esforzamos para mejorar nuestros servicios cada año. Fijamos metas para mejorar nuestros servicios. Nuestro plan de mejoramiento de la calidad (Quality Improvement, QI) incluye estos objetivos. Queremos ayudarlo a conseguir una mejor atención para usted y su familia.

Queremos asegurarnos de que reciba el mejor servicio posible. Algunas de las maneras en que lo hacemos incluyen:

- Escribirle o llamarlo para asegurarnos de que usted y su niño reciban las vacunas y se hagan los exámenes preventivos necesarios
- Ayudarlo a informarse sobre los problemas de salud persistentes si tuviera alguno
- Asegurarnos de que obtenga el cuidado prenatal y los exámenes postparto si está embarazada
- Recordarle que se haga la prueba de Papanicolaou y la mamografía si las necesita
- Analizar las quejas que envíe
- Ayudarlo a encontrar y usar la información en la página web de Molina Healthcare
- Darle información sobre los servicios especiales que ofrecemos a todos nuestros miembros

Revisar todos los servicios y la atención que recibe cada año para ver cómo lo estamos haciendo. Visite nuestra página web MolinaMarketplace.com. Puede leer los últimos resultados de nuestro progreso en nuestra página web.

Para obtener más información, llame a su equipo del Departamento de Servicios para Miembros de Molina Healthcare. Puede pedir una copia impresa de nuestro plan de QI y sus resultados.

Protección de su privacidad

Su privacidad es importante para nosotros. Respetamos y protegemos su privacidad. Molina Healthcare utiliza y comparte datos para proporcionarle beneficios de salud.

Información médica protegida (PHI, Protected Health Information)

PHI significa “información protegida sobre su salud”. La PHI incluye su nombre, número de miembro, raza, etnia, necesidades de idioma y demás datos que pueden utilizarse para identificarlo. Molina Healthcare quiere que sepa cómo usamos o compartimos su PHI.



¿Por qué Molina Healthcare utiliza y comparte la PHI?

- Para proporcionarle tratamiento
- Para pagar por su atención médica
- Para supervisar 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 con otros fines, según lo exige o permite la ley

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

Molina Healthcare necesita su aprobación por escrito para usar o compartir su PHI por motivos no mencionados anteriormente.

¿Cuáles son sus derechos de privacidad?

- Examinar su PHI
- Obtener una copia de su PHI
- Modificar 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 Healthcare su PHI?

Su PHI puede presentarse en forma escrita, oral o virtual. Molina Healthcare emplea varias maneras para proteger la PHI a través de nuestro plan de salud. A continuación, se nombran algunas maneras en las que Molina Healthcare protege su PHI:

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

- Molina Healthcare resguarda la PHI en nuestras computadoras. La PHI en nuestras computadoras se mantiene en privado con la utilización de firewalls y contraseñas.

¿Cuáles son las obligaciones de Molina Healthcare?

Molina Healthcare tiene la obligación de:

- Mantener privada su PHI
- Darle una notificación en el caso de producirse una violación a 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
- Cumplir con las condiciones de esta notificación

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

- Llame o escriba a Molina Healthcare y presente una queja
- Presente una queja en el Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU.

Lo que antecede es meramente un resumen. Nuestra Notificación de las normas de privacidad incluye más información sobre cómo utilizamos y compartimos la PHI de nuestros miembros. Puede encontrar nuestra Notificación de las normas de privacidad completa en nuestra página web MolinaMarketplace.com. Puede solicitar una copia de nuestra Notificación de las Normas de Privacidad si llama a nuestro Departamento de Servicios para Miembros.

Programa de Seguridad del Paciente

Molina Healthcare desea que usted y su familia estén seguros y sanos. Contamos con un Programa de Seguridad del Paciente que nos ayuda a cumplir esta meta. Este programa le ofrece hechos de seguridad para que obtenga mejores alternativas de atención médica. Aquí le presentamos algunas de las medidas que tomamos para mejorar su seguridad:

- Llevar un registro de los reclamos de nuestros miembros acerca de problemas de seguridad en el consultorio de su proveedor u hospital
- Brindarle información para que sepa más acerca de cómo tomar decisiones seguras acerca de su atención. Estos incluyen:
 - Preguntas para hacerle a su cirujano antes de una cirugía.
 - Preguntas acerca de las interacciones entre medicamentos.
- Poner a su disposición programas para ayudarlo a gestionar su atención y recibirla de manera oportuna
- Revisar los informes de grupos que controlan la seguridad de hospitales. Los informes nos sirven para obtener información de diferente índole, como la dotación de personal en la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI, Intensive Care Unit), el uso de los pedidos de medicamentos por computadora, entre otras.

Grupos que controlan la seguridad:

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

Puede visitar estos sitios web para:

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

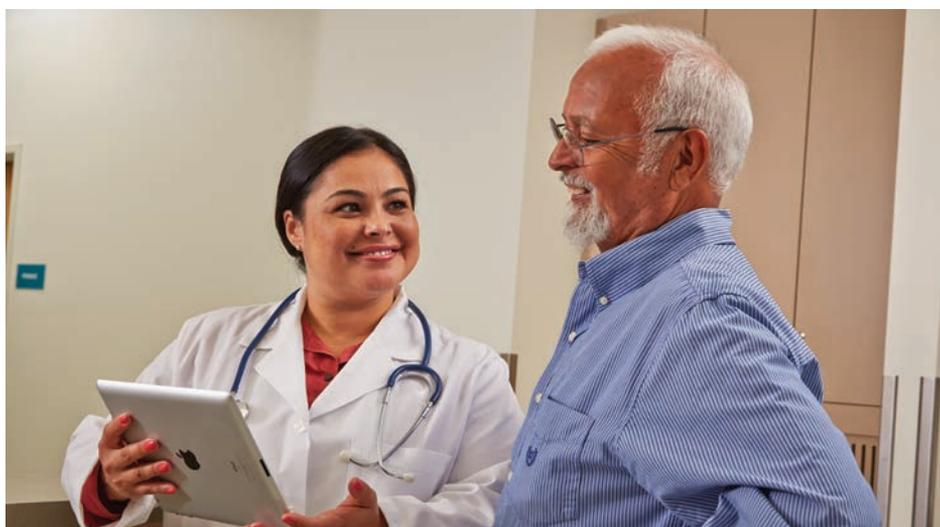
Llame a nuestro Departamento de Servicios para Miembros al 1 (888) 858-3973 para obtener más información sobre nuestro Programa de Seguridad del Paciente. También puede visitarnos en línea en MolinaMarketplace.com.

Cómo trabajamos con nuestros profesionales de la salud para tomar decisiones acerca de su atención médica

Molina Healthcare quiere que reciba el tratamiento que necesita. En ocasiones, es posible que su proveedor necesite consultarnos para

aprobar el servicio antes de recibirlo (autorización previa), mientras está recibiendo el servicio (concurrente) o luego de haber recibido el servicio (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 acerca de nuestro proceso de UM o nuestras decisiones, puede llamarnos. Llame a nuestro Departamento de Servicios para Miembros al número telefónico gratuito 1 (888) 858-3973, (TTY/TDD: 711). El personal también acepta llamadas a cobro revertido. Si necesita ayuda en su idioma, tenemos personal bilingüe o intérpretes a su disposición. También ofrecemos servicios de TDD/TTY para los miembros que tienen discapacidades auditivas o del habla. Nuestro personal del Departamento de Servicios para Miembros puede responder su llamada de lunes a viernes (excepto los días festivos) de 9:00 a.m. y 5:00 p.m., hora de la montaña. Si llama después de las 5:00 p.m. o durante el fin de semana, deje un mensaje y su número de teléfono. El personal del Departamento de Servicios para Miembros le devolverá la llamada en el transcurso de un día laborable.



Evaluación de novedades médicas

Evaluamos nuevos tipos de servicios y nuevas maneras para proporcionar esos servicios. Evaluamos nuevos estudios para determinar si los nuevos servicios han demostrado ser seguros para posiblemente añadirlos a los beneficios. Al menos una vez al año, Molina Healthcare analiza el tipo de servicios que se indica a continuación:

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

Qué hacer cuando necesita atención después del horario de consulta o ante una emergencia

Atención después de las horas de consulta

Puede pasar que necesite atención médica en un momento en que el consultorio de su proveedor de atención primaria (Primary Care Provider, 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 Healthcare al 1 (888) 858-3973. Los enfermeros están disponibles para ayudarlo las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Nuestra Línea de Consejos de Enfermería es atendida por enfermeros altamente capacitados. Pueden ayudarlo a decidir si usted debería visitar a un médico de inmediato. Los enfermeros también pueden ayudarlo a sacar una cita si necesita visitar a un proveedor rápidamente. A veces, usted puede tener preguntas, pero no considera necesario visitar a su médico de atención primaria. 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 es aquella que necesita cuando su vida o salud se encuentran en peligro. La atención de emergencia es un beneficio cubierto. Sin embargo, no hay cobertura de

servicios fuera de los Estados Unidos, salvo los servicios de emergencia que requieran hospitalización en Canadá o México. Si necesita una 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 la Línea de Consejos de Enfermería. Llame al 1 (888) 858-3973, las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Dónde encontrar respuestas sobre los beneficios para medicamentos

Molina Healthcare quiere que hable con su médico sobre los medicamentos que necesita. Puede visitar nuestra página web MolinaMarketplace.com si desea obtener más información acerca de sus beneficios de medicamentos. En nuestra página web también se explica nuestro proceso de farmacia. En página web puede encontrar lo siguiente:

- La lista de medicamentos de marca y genéricos que cubrimos y que no cubrimos (formulario de medicamentos).
- Los límites en los medicamentos cubiertos:
 - Los límites incluyen elementos como la cantidad de renovaciones que puede hacer o las dosis del medicamento que puede recibir.



- Cómo su médico puede pedirnos la aprobación de determinados medicamentos.
- Cómo su médico puede pedir la cantidad de un medicamento que usted podría necesitar.
- La información necesaria de su médico para obtener la aprobación para algunos de sus medicamentos.
- Detalles acerca del proceso que su profesional de la salud utilizará para la sustitución por genéricos, el intercambio terapéutico y los protocolos de terapia progresiva.
- Actualizaciones de la lista de medicamentos hechas en cualquier momento del año.

Si necesita más información sobre sus beneficios de farmacia, también puede llamar al Departamento de Servicios para Miembros.

Cómo obtener ayuda adicional cuando tiene problemas de salud persistentes

Cuidar de sus propios problemas de salud puede ser difícil. Molina Healthcare cuenta con un programa que puede ayudarlo. Ofrecemos un programa de Administración de Casos para ayudar a los miembros a lidiar con problemas de salud complejos. Ofrecemos esta ayuda a cualquier persona que reciba servicios médicos para un problema de salud persistente. Nuestro personal trabajará con usted para asegurarse de que reciba la atención adecuada.

El personal de Molina Healthcare puede ayudarlo a:

- Encontrar y acceder a servicios elegibles.
- Programar las visitas al consultorio y los exámenes que necesite.
- Organizar el transporte.
- Identificar cualquier brecha en la atención o en las necesidades de atención médica.
- Acceder a los recursos para ayudar a personas con necesidades de atención médica especial o a sus cuidadores que lidian con el estrés del día a día.
- Coordinar los traslados de un centro a otro. Esto puede incluir trabajar con usted y sus cuidadores cuando el hospital le da el alta.

- Evaluar la elegibilidad para servicios de atención a largo plazo.
- Conectarlo con los recursos comunitarios.
- Encontrar servicios que podrían no ser beneficios cubiertos. Esto puede incluir fisioterapia en escuelas o en centros comunitarios o comida a domicilio «Meals on Wheels».
- Acordar servicios con un proveedor de cuidados primarios (PCP), miembros de la familia, cuidadores, representantes y cualquier otro proveedor identificado.

Los miembros pueden ser remitidos a la 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 Enfermeras las 24 horas del día.
- Un miembro de la familia o cuidador
- Usted mismo

Estos programas son voluntarios. Molina Healthcare los ofrece sin costo alguno para usted. Puede decidir abandonar un programa en cualquier momento.



Llame al Departamento de Servicios para Miembros de Molina Healthcare para:

- Abandonar un programa
- Obtener más información sobre un programa
- Pedir una remisión

Salud de la población (educación para la salud, control de enfermedades, administración de cuidados y administración de casos complejos)

Las herramientas y los servicios 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 y control de enfermedades

Molina Healthcare ofrece programas para ayudarlo y ayudar a su familia a controlar una afección médica diagnosticada. Nuestros programas incluyen lo siguiente:

- Control del asma
- Control de la depresión
- Control de la diabetes
- Control de la presión arterial alta
- Control de enfermedades cardiovasculares (CVD)
- Control de la enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC)

Puede obtener más información o inscribirse en cualquiera de los programas mencionados anteriormente llamando al Departamento de Administración de Salud de Molina al 1 (888) 858-3973, entre las 9:00 a.m. y las 5:00 p.m., hora de la montaña, de lunes a viernes.

Boletines de noticias

Los boletines se publican en la página web MolinaMarketplace.com. 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

Entre los temas que abarcan nuestros materiales, se incluyen la nutrición, las pautas para servicios médicos preventivos, el manejo del estrés, el ejercicio, el control del colesterol, el asma, la diabetes, entre otros. Para obtener estos materiales, consulte con su médico o visite nuestra página web en www.MolinaHealthcare.com/MHUMarketplacePublications.



Su guía de referencia rápida de atención médica

Departamento/ programa	Tipo de ayuda necesaria	Número para llamar/ información de contacto
Departamento del Centro de Apoyo al Cliente de Molina	<p>Si tiene algún problema con cualquiera de los servicios de Molina, deseamos ayudar a solucionarlo. Puede llamar a nuestro Centro de Apoyo al Cliente para obtener ayuda o presentar un reclamo o una queja, de lunes a viernes, de 9:00 a.m. a 5:00 p.m., hora de la montaña.</p>	<p>Centro de Apoyo al Cliente Número telefónico gratuito: 1 (888) 858-3973 TTY/TDD: 711</p> <p>TTY para personas con discapacidad auditiva: marque 711 para el servicio de retransmisión de telecomunicaciones</p>
Control de la salud	<p>Para solicitar información sobre programas para afecciones tales como asma, diabetes, presión arterial alta, enfermedad cardiovascular (CVD) o enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC).</p>	<p>1 (866) 891-2320 entre las 7:00 a.m. y las 7:00 p.m., hora de la montaña, de lunes a viernes</p>
Educación para la salud	<p>Puede solicitar información sobre el control del peso y los programas para dejar de fumar.</p>	<p>1 (866) 472-9483 entre las 7:00 a.m. y las 7:00 p.m., hora de la montaña, de lunes a viernes</p>

<p>Controles de maternidad y apoyo obstétrico para embarazos de alto riesgo</p>	<p>Para obtener información sobre nuestros programas de controles durante el embarazo y la maternidad, comuníquese con nuestro Departamento de Servicios para Miembros.</p>	<p>Departamento de Servicios para Miembros 1 (888) 858-3973</p>
<p>Línea de Consejos de Enfermeras, 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 Enfermeras es atendida por enfermeras registradas.</p>	<p>1 (888) 275-8750 (English) 1 (866) 648-3537 (Español) TTY/TDD: 711 Los miembros que tienen impedimentos auditivos o del habla pueden marcar el 711 para obtener acceso al Servicio Nacional de Telecomunicaciones.</p>
<p>Secretario 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 un reclamo, puede llamar para presentar un reclamo (o queja).</p>	<p>1 (800) 368-1019 TDD: 1 (800) 527-7697 FAX: (303) 844-3439</p>
<p>Medicare</p>	<p>Medicare es un seguro médico ofrecido por el gobierno federal para la mayoría de las personas desde los 65 años. Medicare lo ayuda a pagar la atención médica, pero no cubre todos los gastos médicos.</p>	<p>1 (800) MEDICARE 1 (800) 633-4227 TTY: 1 (877) 486-2048 www.Medicare.gov</p>

<p>Departamento de Seguros de Utah</p>	<p>El Departamento de Seguros de Utah es responsable de regular los planes de servicios de atención médica. Si tiene una queja contra su plan de salud, primero debe llamar sin cargo a Molina al 1 (888) 858-3973 y utilizar el proceso de reclamos de Molina antes de comunicarse con este departamento.</p>	<p>1 (801) 538-3077 http://www.insurance.utah.gov Correo electrónico: health.uid@utah.gov TDD: (801) 538-3826</p>
---	--	---

Salud conductual

Molina Healthcare ofrece servicios de salud conductual para ayudar a lidiar con problemas como el estrés, la depresión o la ansiedad. También hay servicios de ayuda para casos de abuso de drogas. Su médico de atención primaria puede ofrecerle un examen breve y una guía para los servicios. También puede acceder a muchos tipos de servicios; si necesita ayuda para entender sus beneficios comuníquese con los Servicios de Atención para Miembros al 1 (888) 858-3973. Estos problemas pueden tratarse. Molina Healthcare lo ayudará a encontrar el apoyo o servicio que necesite.

Sus derechos y responsabilidades

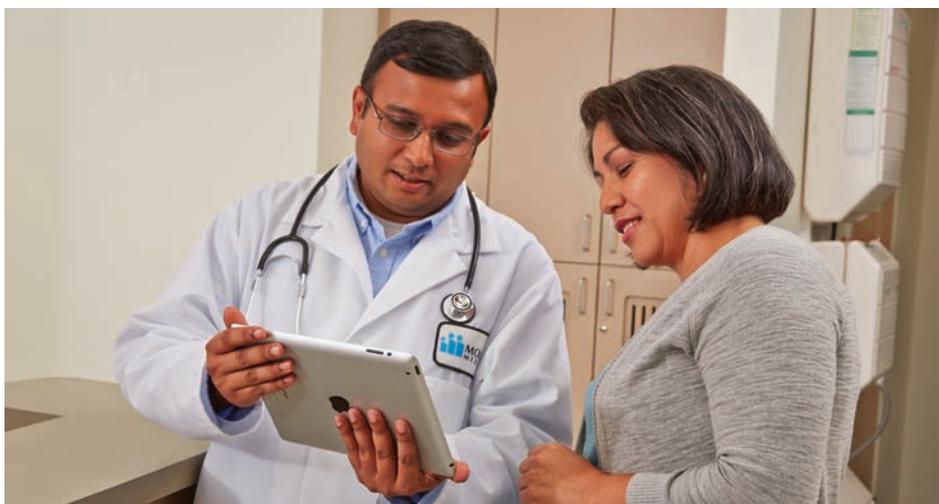
¿Cuáles son mis derechos y responsabilidades como miembro de Molina Healthcare? Estos derechos y responsabilidades están publicados en la página web de Molina Healthcare: MolinaMarketplace.com.

Sus derechos

Usted tiene derecho a lo siguiente:

- Ser tratado con respeto y reconocimiento de su dignidad por todas las personas que trabajan con Molina.

- Obtener información sobre Molina, nuestros proveedores, nuestros médicos, nuestros servicios y los miembros los derechos y responsabilidades.
- Elegir a su médico “principal” de la lista de proveedores participantes de Molina (a este médico se le llama médico de atención primaria o médico particular). Ser informado sobre su salud. Si tiene una enfermedad, usted tiene derecho a ser informado acerca de todas las opciones de tratamiento, independientemente del costo o cobertura del beneficio. Tiene derecho a recibir respuestas a todas sus preguntas sobre su salud.
- Ayudar a tomar decisiones sobre su atención médica. Usted tiene derecho a rechazar un tratamiento médico.
- Tiene derecho a la privacidad. Mantenemos sus expedientes médicos privados.*
- Ver su historia clínica. También tiene derecho a obtener una copia de su historia clínica y corregirla, cuando la ley lo permita*.
- Presentar una queja acerca de su atención o de Molina. Puede llamarnos, enviarnos un fax, un correo electrónico o escribir al Centro de Apoyo al Cliente de Molina.
- Apelar las decisiones de Molina. Tiene derecho a pedirle a una persona que le represente durante una queja.
- Cancelar la inscripción en Molina (dejar el producto de Molina Healthcare).



- Pedir una segunda opinión acerca de su condición médica.
 - Solicitar que una persona fuera de Molina investigue terapias que sean experimentales o de investigación.
 - Decidir con anticipación cómo usted desea recibir atención médica en el caso que usted tenga una enfermedad o lesión que presente una amenaza a su vida.
 - Obtener servicios de intérprete las 24 horas al día sin costo para ayudarlo a hablar con su médico o con nosotros si usted prefiere hablar en un idioma que no sea inglés.
 - Obtener información acerca de Molina, sus proveedores o su salud en el idioma que prefiera.
 - Solicitar y obtener materiales en otros formatos como letra de molde más grande, audio y sistema Braille, si los solicita con suficiente tiempo para preparar el formato solicitado y de conformidad con las leyes estatales vigentes.
 - Obtener información libre sobre los criterios de necesidad médica debido a determinaciones adversas de beneficios.
 - Obtener una copia de la lista de medicamentos aprobados (formulario de medicamentos) de Molina previa solicitud.
 - Presentar una queja si usted no recibe medicamentos médicamente necesarios después de una consulta de emergencia en un hospital que tiene un contrato con Molina.
 - No ser maltratado por Molina ni sus médicos por actuar conforme a cualquiera de estos derechos.
 - Hacer recomendaciones acerca de la política sobre los derechos y responsabilidades de los miembros de Molina.
 - No ser sometido a controles o aislamiento utilizados para ejercer presión, castigos o venganzas.
 - Presentar una queja o un reclamo si considera que Molina no cubre sus necesidades lingüísticas.
- * Sujeto a las leyes estatales y federales

Sus responsabilidades

Usted tiene las siguientes responsabilidades:

- Aprender y preguntar acerca de sus beneficios médicos. Si tiene alguna pregunta acerca de sus beneficios, llame sin cargo al 1 (888) 858-3973.

- Proporcionar la información necesaria a su médico, proveedor o a Molina Healthcare para brindarle atención médica.
- Participar en las decisiones acerca de su atención médica.
- Seguir el plan de atención médica que usted ha acordado con sus médicos.
- Desarrollar y mantener una buena relación médico-paciente. Cooperar con su médico y el personal. Cumplir con las citas y llegar a tiempo. Si llegará tarde o no puede asistir a su cita, comuníquese con el consultorio de su médico.
- Entregar su tarjeta de Molina cuando obtenga atención médica. No les dé su tarjeta a otras personas. Informe a Molina acerca de cualquier fraude o acto indebido.
- Entender sus problemas de la salud y participar, conforme usted pueda, en el desarrollo de las metas mutuamente acordadas para el tratamiento.

Visite nuestra página web en MolinaMarketplace.com o consulte la Evidencia de cobertura a fin de obtener una lista completa de los derechos y responsabilidades del miembro.

Segundas opiniones

Usted o su médico de atención primaria pueden desear que otro médico opine sobre su afección. Puede ser un PCP o un especialista. Este médico observa su historia clínica. El médico puede verlo en su consultorio. Este nuevo médico quizás sugiera un plan de tratamiento. A esto se lo conoce como segunda opinión. Consulte el Directorio de Proveedores Participantes en nuestra página web. Puede encontrar un Proveedor Participante para obtener una segunda opinión. La página web es MolinaMarketplace.com. Haga clic para encontrar un proveedor.

A continuación, se presentan algunos motivos por los que usted puede obtener una segunda opinión:

- Sus síntomas son complejos o confusos.
- Su médico no está seguro de que el diagnóstico sea el correcto.
- Ha seguido el plan de cuidado de su médico por un tiempo y su salud no ha mejorado.
- Usted no está seguro de necesitar cirugía.

- Usted no está de acuerdo con el diagnóstico de su médico.
- No está de acuerdo con el plan de tratamiento de su médico.
- Su médico no ha respondido a sus preocupaciones acerca de su diagnóstico o plan de atención.
- Es posible que haya otros motivos. Si tiene preguntas, llámenos al 1 (888) 858-3973.

¿Qué pasa si no hay proveedores participantes que brinden un servicio cubierto?

En caso de que los servicios cubiertos médicamente necesarios que no son de emergencia no se encuentren razonablemente disponibles a través de proveedores participantes, puede solicitar una revisión de autorización previa para determinar si se le garantizaría la obtención de servicios cubiertos de un proveedor no participante a través de la revisión de una necesidad médica para la afección médica solicitada específicamente.

Si los servicios cubiertos no se encuentran razonablemente disponibles a través de los proveedores participantes, Molina evaluará la necesidad médica de tales servicios solicitados por su PCP, especialista u otro proveedor médico, y si se garantiza y proporciona acceso a proveedores no participantes como servicios cubiertos para la afección médica solicitada específicamente por la cantidad autorizada de Molina para dichos servicios, como máximo.

Además, en el caso de que Molina se vuelva insolvente, o que de otra manera finalice operaciones, los proveedores participantes continuarán brindando los servicios cubiertos en ciertas circunstancias.

Reclamos y quejas

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

Se puede presentar una queja por motivos como:

- La atención que recibe de su profesional de la salud u hospital

- El tiempo que demora para obtener una cita o ser atendido por el profesional de la salud
- La disponibilidad de profesionales de la salud en su zona

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

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

Puede solicitar una revisión acelerada si la decisión pone en riesgo su salud o su vida.

Visite nuestra página web [MolinaMarketplace.com](https://www.MolinaMarketplace.com), consulte la Evidencia de Cobertura o llame al Departamento de Servicios para Miembros al 1 (888) 858-3973 si tiene alguna pregunta relacionada con las quejas.

Su derecho a apelar las denegaciones

¿Qué es una denegación?

Denegación significa que no se pagarán los servicios o las facturas. Si le denegamos un servicio o un reclamo, tendrá derecho a solicitar que le informen la razón por la que le fue denegado el pago de los servicios o las facturas. Usted tiene derecho a apelar.



Si le denegamos un servicio o reclamo, recibirá una carta de Molina Healthcare que le informará acerca de esta decisión. En esa carta, también se informará sobre su derecho a apelar. Puede leer sobre estos derechos en su Evidencia de Cobertura. Puede obtener más información sobre cómo presentar una apelación en nuestra página web, MolinaMarketplace.com. El Departamento de Servicios para miembros también puede ayudarlo a presentar una apelación.

Si no está satisfecho con el resultado de su apelación, puede pedir una revisión independiente. Esto significa que profesionales de la salud que no pertenecen a Molina Healthcare revisarán todos los datos de su caso y tomarán una decisión. Aceptaremos esta investigación.

¿Quiere pedir una revisión de una apelación? Llame al Departamento de Servicios para Miembros al 1 (888) 858-3973 y pídeles que lo ayuden a hacer los arreglos.

Buscar información de profesionales de la salud de Molina a través de nuestra página web (POD)

Molina Healthcare ofrece un directorio de profesionales de la salud en línea. Para acceder al directorio de proveedores en línea, MolinaMarketplace.com. Haga clic en «Encontrar un médico». El Directorio de profesionales de la salud en línea incluye el siguiente tipo de información:

- Un listado actual con los nombres, las direcciones y los números de teléfono de los proveedores de Molina Healthcare.
- El estado de certificación del colegio médico del profesional.
- Horas de consulta para todos los centros.
- Proveedores que aceptan nuevos pacientes.
- Idiomas que hablan el proveedor o personal del consultorio.
- Información del hospital incluido el nombre, la ubicación y el estado de la acreditación.

Si no tiene acceso a Internet o necesita más información (por ejemplo, dónde estudió el profesional de la salud o dónde realizó la especialidad), el Departamento de Servicios para Miembros lo puede ayudar.

Directivas anticipadas

Una directiva anticipada es un formulario que le indica a los proveedores médicos qué clase de cuidados usted desea si no puede hablar por sí mismo. Una Directiva Anticipada se escribe antes de tener una emergencia. Es una manera de evitar que otras personas tomen decisiones importantes sobre la atención de su salud si usted no está en condiciones de tomar esas decisiones. Un “poder notarial duradero para la atención médica” y una “declaración de ley de muerte natural” son ejemplos de directivas anticipadas. Usted tiene derecho a formular una directiva anticipada. Su PCP puede responder preguntas sobre las directivas anticipadas.

Puede llamar a Molina Healthcare para obtener información en relación con la ley o norma estatal sobre directivas anticipadas y los cambios en las leyes de directivas anticipadas. Molina Healthcare actualiza la información sobre las directivas anticipadas a más tardar 90 días naturales a partir de la fecha en que recibe un aviso de cambios en las leyes o normas estatales.

Para obtener más información, llame al número gratuito del Centro de Apoyo al Cliente de Molina Healthcare, 1 (888) 858-3973. Los usuarios de TTY pueden comunicarse al 711.

Visite la página web de Molina Healthcare

Visite nuestra página web [MolinaMarketplace.com](https://www.MolinaMarketplace.com) Elija su estado en la parte superior de la página. En nuestra página web, puede obtener información sobre:

- Los beneficios y servicios incluidos y excluidos de la cobertura y las restricciones
- Los copagos y otros cargos de los que es responsable (si corresponde)
- Qué hacer si recibe una factura por un reclamo
- Preguntas y respuestas más frecuentes
- Otros procedimientos de farmacia, entre ellos 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 para la sustitución por genéricos, intercambio terapéutico

(uso de medicamentos que son diferentes pero tienen los mismos efectos) y los protocolos de terapia progresiva (ciertos medicamentos se prueban antes de que cubramos otro medicamento para la misma afección)

- Pautas de atención médica preventiva y programa de inmunizaciones
- Cómo recibir cuidado y servicios hospitalarios especializados

Puede solicitar una copia de cualquier tema publicado en la página web llamando al Departamento de Servicios para Miembros. Su Evidencia de Cobertura también es un buen recurso. También puede encontrarlo en nuestra página web.

Servicios de intérprete

Para ayudarle a hablar con nosotros, Molina proporciona los siguientes servicios sin costo alguno y de manera oportuna:

Ayuda y servicios para personas con discapacidades

- Intérpretes capacitados en lengua de señas
- Material escrito en otros formatos (letra de molde grande, audio, formatos electrónicos accesibles, sistema braille)

Servicios de idioma para personas que hablan otro idioma o tienen capacidades limitadas en inglés

- Intérpretes capacitados
- Material escrito traducido a su idioma



Si necesita estos servicios, comuníquese con los Servicios para los Miembros de Molina. El número de teléfono de Servicios para los Miembros de Molina se encuentra en el reverso de su tarjeta de identificación de miembro. (TTY: 711). Estos servicios no tienen costo para usted.