

Guía sobre cómo obtener atención médica de calidad Primavera de 2018



MolinaHealthcare.com



Estás en familia.

12064329UT0718

MyMolina

MyMolina es un portal Web seguro que le permite controlar su propia salud desde su computadora. Es fácil usar MyMolina.com. Estas son algunas cosas que puede hacer en MyMolina:

- Hacer una evaluación de salud. Una evaluación de salud es una herramienta mediante la cual usted y su proveedor pueden identificar las maneras de mejorar su salud.
- Aplicar la autoayuda en las siguientes áreas:
 - Lograr un peso saludable (IMC)
 - Dejar el tabaco
 - Promover la actividad física
 - Tener una alimentación sana
 - Manejar el estrés
 - Evitar beber alcohol
 - Identificar signos de depresión
 - Identificar signos de falta de motivación
 - Hacerse pruebas de cáncer
 - Vacunas
 - Seguridad
- Obtener información sobre sus reclamos:
 - La etapa de su reclamo
 - La suma total aprobada
 - La suma total pagada
 - Su costo, si corresponde
 - La fecha de pago
- Obtener cierta información relacionada con la farmacia:
 - Buscar una farmacia
 - Comenzar el proceso de excepción
 - Aprender sobre las interacciones farmacológicas, los efectos secundarios o los riesgos
 - Aprender sobre los sustitutos genéricos de los medicamentos
 - Recibir recordatorios sobre resurtidos electrónicos y aprender sobre recetas electrónicas
 - Pedir un resurtido de los medicamentos recetados actuales por correo
 - Averiguar su costo, si corresponde



- Otras cosas que puede hacer en el portal de miembros MyMolina:
 - Solicitar una tarjeta de identificación del miembro
 - Averiguar cómo y dónde conseguir remisiones
 - Usar un estimador de costos para averiguar lo que podría pagar por un servicio o por cuidados
 - Seleccionar o cambiar un proveedor
 - Obtener registros médicos en línea
 - Obtener remisiones electrónicas
 - Inscribirse en programas de administración de la salud
 - Usar correo electrónico seguro para obtener consejos de salud de la Línea de Consejos de Enfermeras.
 - Enviar preguntas por correo electrónico al Departamento de Servicios para Miembros de Molina

Para obtener más información o registrarse en MyMolina:

1. Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros de Molina llamando al (888) 483-0760, o bien,
2. Cree una cuenta siguiendo estos pasos sencillos:

Paso 1: Visite MyMolina.com (MiMolina.com en español)

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

Paso 3: Ingrese su dirección de correo electrónico

Paso 4: Cree una contraseña

Plan y programa de Mejoramiento de Calidad de Molina Healthcare

Su atención médica nos importa mucho. Queremos saber cómo se siente. Por eso, es posible que reciba una encuesta sobre Molina Healthcare y sus servicios de atención médica. Una de estas encuestas se llama CAHPS®.

CAHPS® son las siglas en inglés de Evaluación por Consumidores de Proveedores y Sistemas de Atención Médica. En esta encuesta, se le hacen preguntas sobre su atención médica. Se busca obtener información sobre la atención que recibe de parte de Molina Healthcare. Es posible que le enviemos algunas preguntas sobre nuestro desempeño. Queremos saber qué es lo que le importa a usted. Le pedimos que dedique algún tiempo a completar la encuesta si la recibe.



También usamos otra herramienta llamada HEDIS® para mejorar la atención. HEDIS® son las siglas en inglés de Conjunto de Datos e Información para la Eficacia de Atención Médica. Recopilamos información sobre servicios que quizás usted haya recibido. Entre estos servicios, se incluyen los siguientes:

- Vacunas
- Exámenes médicos de bienestar
- Pruebas de Papanicolaou
- Exámenes de detección mediante mamografías
- Atención de la diabetes
- Cuidado prenatal
- Atención de posparto

Este proceso nos ayuda a averiguar cuántos de nuestros miembros realmente reciben los servicios que necesitan. Molina pone esta información a su disposición. Puede utilizarla para comparar los planes de salud.

Nos esforzamos para mejorar nuestros servicios todos los años. Establecemos objetivos para la mejora de los servicios. Nuestro plan de Mejoramiento de la Calidad (QI, por sus siglas en inglés) incluye estos objetivos. Queremos ayudarlo a cuidar de usted mismo y de su familia.

Deseamos asegurarnos de que reciban el mejor servicio posible. Estas son algunas de las formas en las que hacemos esto:

- Le enviamos mensajes de correo o lo llamamos para asegurarnos de que usted y su hijo reciban las vacunas y los exámenes de bienestar que necesitan.
- Lo ayudamos a aprender más sobre sus problemas médicos crónicos, si es que los tiene.
- Nos aseguramos de que reciba cuidado prenatal y exámenes posteriores al parto, si está embarazada.
- Le recordamos que se haga las pruebas de Papanicolaou y los exámenes de detección mediante mamografías, si los necesita.
- Revisamos los reclamos (las quejas) de los miembros cuando los recibimos.
- Lo ayudamos a encontrar y utilizar información en el sitio Web de Molina Healthcare.
- Le comentamos acerca de los servicios especiales que les ofrecemos a todos nuestros miembros.



Revisamos todos los servicios y la atención que recibe cada año para evaluar nuestro desempeño. Visite nuestro sitio Web www.MolinaHealthcare.com. Puede leer los resultados más recientes de nuestro progreso.

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

Protección de su privacidad

Su privacidad es muy importante para nosotros. Por eso, la respetamos y la protegemos. Molina Healthcare usa y comparte información para proporcionarle beneficios de salud.

Información médica protegida (PHI, por sus siglas en inglés)

La PHI es la “información médica protegida”. La PHI incluye su nombre, número de miembro, raza, grupo étnico, necesidades de idioma u otros datos que puedan servir para identificarlo. En Molina Healthcare, queremos que sepa cómo usamos o divulgamos su PHI.

¿Con qué fines Molina Healthcare usa o divulga su PHI?

- Para brindarle tratamiento
- Para pagar su atención médica
- Para revisar la calidad de la atención que recibe
- Para informarle acerca de sus opciones de atención
- Para administrar nuestro plan de salud
- Para usar o divulgar la PHI con otros fines, según lo exija o lo permita la ley

¿Cuándo necesita Molina Healthcare su autorización escrita (aprobación) para usar o divulgar su PHI?

Molina Healthcare necesita su autorización escrita para usar o divulgar su PHI para ciertos fines no mencionados anteriormente.

¿Cuáles son sus derechos de privacidad?

- Consultar su PHI
- Obtener una copia de su PHI



- Enmendar su PHI
- Pedirnos que no usemos ni divulguemos su PHI de ciertas maneras
- Obtener una lista de ciertas personas o lugares con los que hemos compartido su PHI

¿Cómo protege su PHI Molina Healthcare?

Su PHI puede encontrarse en formato escrito, oral o electrónico. Molina Healthcare protege su PHI de diversas maneras en todo nuestro plan de salud. A continuación le presentamos algunas de las maneras en que Molina Healthcare protege su PHI:

- Molina Healthcare usa políticas y normas para proteger la PHI.
- Solo aquellos miembros del personal de Molina Healthcare que tienen necesidad de conocer la PHI pueden utilizarla.
- Molina Healthcare capacita a su personal para que proteja y mantenga segura su PHI, ya sea que esta se encuentre en formato escrito o que se comunique verbalmente.
- El personal de Molina Healthcare debe comprometerse por escrito al cumplimiento de las normas y las políticas que protegen su PHI.
- Molina Healthcare asegura la PHI que se encuentra en sus equipos. La privacidad de la PHI que almacenamos en nuestros equipos se protege mediante el uso de cortafuegos y contraseñas.

¿Cuáles son las obligaciones de Molina Healthcare?

Molina Healthcare tiene las siguientes obligaciones:

- Proteger la privacidad de su PHI
- Darle aviso en caso de que ocurra una violación de la PHI no protegida correctamente
- No usar ni divulgar su información genética para fines de suscripción a un seguro
- No usar la información relativa a su raza, grupo étnico o idioma para fines de suscripción a un seguro o de denegación de cobertura o beneficios
- Seguir lo establecido en este Aviso

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

Llame o escriba a Molina Healthcare para presentar una queja.

Presente una queja ante el Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU.

Lo que antecede es solo un resumen. En nuestra Notificación de las normas de privacidad encontrará más información sobre la forma en que usamos y divulgamos la PHI de nuestros miembros. Puede consultar el documento completo

de la Notificación de las normas de privacidad en nuestro sitio Web www.MolinaHealthcare.com. También puede pedir una copia de nuestra Notificación de las normas de privacidad llamando a nuestro Departamento de Servicios para Miembros.

Programa de Seguridad del Paciente

Molina Healthcare desea que usted y su familia estén sanos y protegidos. Para cumplir este objetivo, contamos con el Programa de Seguridad del Paciente. Este programa le brinda información de seguridad para que pueda tomar mejores decisiones relacionadas con la atención médica. Estas son algunas de las cosas que hacemos para mejorar su seguridad:

- Hacemos un seguimiento de las quejas de nuestros miembros sobre problemas de seguridad en el consultorio de su proveedor o en el hospital.
- Le damos información para que aprenda más sobre cómo tomar decisiones seguras acerca de su atención. Esta incluye lo siguiente:
 - Preguntas que debe hacerle al cirujano antes de una cirugía
 - Preguntas que debe hacer acerca de las interacciones farmacológicas
- Ponemos a su disposición programas que le ayudan a administrar su atención y a recibir cuidados de manera oportuna.
- Revisamos los informes elaborados por los grupos que verifican la seguridad en los hospitales. En los informes se indican cosas como el nivel de personal en la Unidad de Cuidados Intensivos (ICU, por sus siglas en inglés), el uso del pedido de medicamentos por computadora, etc.

Grupos que verifican la seguridad:

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

También puede consultar estos sitios Web para lo siguiente:

- Ver qué medidas están tomando los hospitales para incrementar la seguridad.
- Averiguar qué información necesita antes de escoger un proveedor o un hospital.
- Obtener información sobre los programas y los servicios para los pacientes con problemas como la diabetes y el asma.



También le daremos información sobre nuestro programa de silla infantil para el auto/asiento elevado para bebés.

Comuníquese con nuestro Departamento de Servicios para Miembros llamando al (888) 483-0760 para obtener más información sobre el Programa de Seguridad del Paciente. También puede visitarnos en línea, en el sitio www.MolinaHealthcare.com.



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

Molina Healthcare quiere que reciba la atención que necesita. A veces, su proveedor tendrá que pedirnos que aprobemos un servicio antes de prestárselo (autorización previa), mientras se lo presta (concurrente) o después de habérselo prestado (posterior al servicio). Trabajaremos con su proveedor para decidir si los servicios son necesarios. A este proceso se lo denomina Administración de Utilización (UM, por sus siglas en inglés). Tomamos decisiones sobre su atención según la necesidad médica y sus beneficios. No recompensamos a los proveedores u otras personas por denegarle la cobertura de los servicios que necesita. No les hacemos pagos adicionales a los proveedores ni a nuestro personal de UM para que tomen decisiones que conduzcan a la prestación de un menor nivel de atención.

Si tiene preguntas sobre nuestro proceso de UM o sobre las decisiones que tomamos, puede llamarnos. Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros llamando a la línea gratuita (888) 483-0760 (TTY: 711). Pida que lo comuniquen con el Departamento de UM. El personal también puede aceptar llamadas con cobro revertido. Si necesita ayuda en su idioma, pondremos a su disposición a un miembro del personal que sea bilingüe o a un intérprete. También ofrecemos servicios de TDD/TTY para los miembros con discapacidad auditiva o del habla. Nuestro personal de UM puede atender sus llamadas de lunes a viernes (menos los días festivos), de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. 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 de UM/Departamento de Servicios para Miembros le devolverá la llamada en un plazo de un día hábil.

En búsqueda de nuevos servicios

Buscamos nuevos tipos de servicios y buscamos nuevas maneras de brindar dichos servicios. Revisamos los nuevos estudios para averiguar si los nuevos

servicios demuestran ser seguros y brindan posibles beneficios adicionales. Molina Healthcare revisa los tipos de servicios que se mencionan a continuación, al menos una vez al año:

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

Qué hacer si necesita cuidados después del horario de atención o en una emergencia

Cuidados después del horario de atención

Puede ocurrir que usted necesite recibir cuidados médicos cuando el consultorio de su médico de atención primaria (PCP, por sus siglas en inglés) está cerrado. Si llama después del horario de atención y el consultorio de su PCP se encuentra cerrado, puede llamar a la Línea de Consejos de Enfermeras de Molina Healthcare al (888) 275-8750. Las enfermeras se encuentran disponibles para ayudarlo las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Contamos con enfermeras altamente capacitadas que responden la Línea de Consejos de Enfermeras. Pueden ayudarlo a decidir si es necesario que reciba atención de un proveedor de inmediato. Las enfermeras también pueden ayudarlo a programar una cita si necesita ver a un proveedor rápidamente. A veces, tiene preguntas pero no cree que sea necesario consultar a su PCP. En esos casos, puede llamar a la Línea de Consejos de Enfermeras para hablar con una enfermera.

Atención de emergencia

La atención de emergencia se brinda en los casos de problemas repentinos o severos que exigen cuidados inmediatos. También puede ser la atención que necesita si su vida o su salud corren peligro. La atención de emergencia es un beneficio cubierto. Sin embargo, fuera de los Estados Unidos no se cubre ningún servicio, excepto en casos de emergencia en los que se requiera la hospitalización en Canadá o México. Si necesita atención de emergencia, llame al 911 o vaya al hospital más cercano. No necesita aprobación previa. Si tiene un problema urgente que no pone en riesgo su vida, también puede llamar a nuestra Línea de Consejos de Enfermeras. Llame al (888) 275-8750, las 24 horas del día, los 7 días de la semana.



Dónde encontrar respuestas relativas a los beneficios de medicamentos

Molina Healthcare quiere que hable con su proveedor sobre los medicamentos que necesita. Puede visitar nuestro sitio Web www.MolinaHealthcare.com si desea saber más acerca de sus beneficios de medicamentos. En nuestro sitio Web también se explica nuestro proceso de farmacia. En el sitio Web, puede encontrar lo siguiente:

- Una lista de los medicamentos genéricos y de marca que cubrimos y de los que no cubrimos (formulario de medicamentos)
- Límites de los medicamentos cubiertos:
 - Los límites incluyen elementos como la cantidad de resurtidos o renovaciones de medicamento que puede recibir o las dosis de un medicamento que puede conseguir
- La manera en que su proveedor puede solicitarnos que aprobemos ciertos medicamentos
- La manera en la que su proveedor puede pedir la cantidad de un medicamento que usted necesita
- Información que necesitamos de su proveedor para aprobar algunos de sus medicamentos
- Detalles sobre el proceso que su proveedor utilizará para los protocolos de sustitución por medicamentos genéricos, intercambio terapéutico y terapia progresiva
- Las actualizaciones realizadas a la lista de medicamentos en cualquier momento durante el transcurso 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 crónicos

Controlar sus propios problemas de salud puede ser difícil. Molina Healthcare tiene un programa que puede ayudarlo. Les ofrecemos a los miembros un Programa de Administración de Casos para ayudarlos a sobrellevar los problemas de salud complejos. Ofrecemos esta ayuda a cualquier persona que reciba servicios de salud por un problema de salud crónico. Nuestro personal trabajará con usted para asegurarse de que reciba la atención adecuada.

El personal de Molina Healthcare puede ayudar a los miembros con lo siguiente:

- Encontrar servicios elegibles y acceder a ellos
- Programar citas y pruebas
- Organizar servicios de transporte

- Identificar brechas en la atención u otras necesidades de atención médica
- Acceder a los recursos a fin de ayudar a las personas que tienen necesidades especiales de atención y/o a sus cuidadores a lidiar con el estrés cotidiano
- Coordinar el traslado de un entorno a otro (esto puede incluir trabajar con usted y con sus cuidadores cuando le dan el alta de un hospital)
- Evaluar la elegibilidad para los servicios de atención a largo plazo
- Conectarlo con los recursos comunitarios
- Encontrar servicios que podrían no estar incluidos entre los beneficios cubiertos (esto puede incluir fisioterapia con las escuelas o en entornos comunitarios, o el programa de comida a domicilio "Meals on Wheels")
- Coordinar servicios con un médico de atención primaria (PCP, por sus siglas en inglés), los miembros de su familia, los cuidadores, los representantes y cualquier otro proveedor identificado

Los miembros pueden ser remitidos a la Administración de Casos por los siguientes medios:

- A través de un proveedor
- A través del Departamento de Servicios para Miembros, la Línea de Educación de la Salud o la Línea de Consejos de Enfermeras las 24 horas al día
- A través de un familiar o un cuidador
- Haciéndolo usted mismo

Estos programas son voluntarios. Molina Healthcare se los ofrece en forma gratuita. Puede cancelar su inscripción a cualquiera de los programas en cualquier momento.

Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros de Molina Healthcare para lo siguiente:

- Cancelar su inscripción a un programa
- Obtener más información sobre un programa
- Pedir una remisión

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

Las herramientas y los servicios que se describen aquí se brindan a modo de apoyo educativo para nuestros miembros. Podemos cambiarlos en cualquier momento, según sea necesario para satisfacer las necesidades de nuestros miembros.



Educación de la salud/control de enfermedades

Molina Healthcare ofrece programas para ayudarlos a usted y a su familia a controlar las afecciones de salud que les hayan diagnosticado. Entre nuestros programas se incluye lo siguiente:

- Control del asma
- Control de la depresión

Puede obtener más información o inscribirse en cualquiera de los programas mencionados anteriormente llamando al Departamento de Administración de Salud al 1 (866) 891-2320, de lunes a viernes, de 9:30 a. m. a 6:30 p. m. (hora de la montaña).

Boletines informativos

En el sitio Web www.MolinaHealthcare.com se publican boletines informativos al menos 2 veces al año. Los artículos se basan en los temas que solicitan otros miembros como usted. Las sugerencias que contienen pueden ayudarlos a usted ya su familia a mantenerse sanos.

Materiales de educación de la salud

Nuestros materiales de fácil lectura abordan temas tales como la nutrición, las pautas de servicios preventivos, el control del estrés, el ejercicio, el control del colesterol, el asma y la diabetes, entre otros. Para obtener estos materiales, consulte a su médico o visite nuestro sitio Web <http://tinyurl.com/MolinaHealthEd>

Comuníquese con el Departamento de Administración de Salud al (866) 891-2320 para hacer lo siguiente:

- Pedir más información
- Inscribirse en un programa
- Cancelar su inscripción a cualquier programa

Salud del comportamiento

Molina Healthcare ofrece servicios de salud conductual para ayudarlo a manejar ciertos problemas, como el estrés, la depresión o la confusión. También hay servicios que brindan ayuda en casos de abuso de sustancias. Su PCP puede ofrecerle un breve examen de detección y ayudarlo a conseguir los servicios que necesita. También puede buscar estos servicios por su cuenta, llamando al Departamento de Servicios para Miembros al (888) 483-0760. Puede acceder a muchos tipos de servicios. Estos tipos de problemas se pueden tratar. Molina

Healthcare lo ayudará para que encuentre el apoyo o el servicio que necesite.

Sus derechos como miembro de Molina Healthcare



¿Sabía usted que como miembro de Molina Healthcare posee ciertos derechos y responsabilidades? Conocer sus derechos y sus responsabilidades los ayudará a usted, a su familia y a su proveedor, como así también a Molina Healthcare, a asegurarse de que tenga cubiertos los servicios y cuidados que necesita. Estos son algunos de sus derechos:

- Recibir información sobre Molina Healthcare, sobre nuestros servicios, sobre nuestros proveedores médicos y los proveedores que tienen contrato con nosotros para brindar servicios, y sobre los derechos y las responsabilidades de los miembros.
- Tener privacidad y recibir un trato digno y respetuoso.
- Colaborar en la toma de decisiones sobre su atención médica. Rechazar un tratamiento.
- Solicitar y recibir una copia de sus registros médicos.
- Solicitar un cambio o corrección de sus registros médicos.
- Hablar sobre sus opciones de tratamiento con su médico o con otro proveedor de atención médica y que le comuniquen la información de una manera que usted entienda, independientemente de los costos o la cobertura de los beneficios.
- Expresar quejas o presentar apelaciones relacionadas con Molina Healthcare o la atención que usted recibió.
- Usar sus derechos como miembro sin temor a obtener resultados negativos.
- Recibir el documento de derechos y responsabilidades de los miembros todos los años.
- Sugerir cambios a la política de derechos y responsabilidades de los miembros de Molina Healthcare.

Estas son algunas de sus responsabilidades:

- Proporcionar, de ser posible, toda la información que Molina Healthcare y nuestros médicos y proveedores necesitan para brindarle cuidados.
- Conocer sus problemas de salud e involucrarse, tanto como le sea posible, en el desarrollo de objetivos de tratamiento acordados mutuamente.
- Seguir las instrucciones del plan de tratamiento que haya acordado con su proveedor médico.
- Asistir a las citas y ser puntual. Si llegará tarde o si no puede asistir a la cita, llame al consultorio de su médico.

Visite nuestro sitio Web www.MolinaHealthcare.com o consulte su manual del miembro si desea ver la lista completa de los derechos y responsabilidades de los miembros.

Segunda opinión

Si no está de acuerdo con el plan de atención que su proveedor desarrolló para usted, tiene derecho a obtener una segunda opinión. Hable con otro proveedor o con un proveedor fuera de la red. Este servicio se le proporciona de manera gratuita. Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros llamando al (888) 483-0760 para recibir más información sobre cómo obtener una segunda opinión.

Servicios fuera de la red

Si un proveedor de Molina Healthcare no puede prestarle los servicios cubiertos que necesita, Molina Healthcare debe cubrir los servicios que sean necesarios a través de un proveedor fuera de la red. El costo que usted deba pagar nunca deberá superar el costo que tendrían los servicios si el proveedor fuera parte de la red de Molina Healthcare. Esto se deberá hacer de manera oportuna durante todo el tiempo que la red de proveedores de Molina no pueda brindar el servicio.

Reclamos y apelaciones

¿Está teniendo dificultades con su atención médica o con nuestros servicios? De ser así, tiene derecho a presentar un reclamo (una queja) o una apelación.

Puede presentar un reclamo por las siguientes cosas:

- La atención que recibe de su proveedor o en un hospital
- El tiempo que le lleva obtener una cita o ser atendido por un proveedor
- La disponibilidad de proveedores en su área

Podrá presentar una apelación si no está de acuerdo con una decisión de Molina Healthcare relativa a las siguientes acciones:

- Interrumpir, modificar, suspender, reducir o denegar un servicio
- Denegar el pago de servicios

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

Visite nuestro sitio Web www.MolinaHealthcare.com o consulte su manual del miembro para leer sobre lo siguiente:

- Procesos y derechos de los reclamos, las apelaciones y las Audiencias Imparciales Estatales
- Plazos de los reclamos, las apelaciones y las Audiencias Imparciales Estatales
- Personas que pueden presentar un reclamo/apelación

Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros llamando al (888) 483-0760 si tiene alguna pregunta sobre los reclamos.

Su derecho de apelar una denegación

¿Qué es una denegación?

Una denegación significa que no se pagarán los servicios o las facturas. Si le denegamos un servicio o el pago de una factura, tiene derecho a solicitar el motivo por el cual lo hicimos. Tiene derecho a apelar.

Si le denegamos un servicio o el pago de una factura, recibirá una carta de Molina Healthcare en la que se le informará sobre esta decisión. En esta carta se le explicará su derecho a apelar. Puede leer sobre estos derechos en su manual del miembro. Puede obtener más información sobre la manera de presentar una apelación en nuestro sitio Web www.MolinaHealthcare.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 solicitar una revisión independiente. Esto significa que toda la información de su caso será revisada por proveedores externos a Molina Healthcare, quienes tomarán una decisión. Nosotros aceptaremos los hallazgos de dicha revisión.

¿Le gustaría solicitar una revisión de una apelación? Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros llamando al (888) 483-0760 y pídale que le ayuden a programar una revisión.

Cómo encontrar información sobre los proveedores de Molina usando nuestro sitio Web (POD)

Molina Healthcare ofrece un directorio de proveedores en línea (POD, por sus siglas en inglés). Para acceder al directorio de proveedores en línea, visite www.MolinaHealthcare.com. Haga clic en “Find a Doctor” (Encontrar un médico).

El directorio de proveedores en línea incluye la siguiente información:

- Una lista actualizada con los nombres, las direcciones y los números de teléfono de los proveedores de Molina Healthcare.
- Si los proveedores tienen autorización del Consejo Médico. También puede visitar el sitio de la Junta Americana de Especialidades Médicas www.abms.org para averiguar si un médico específico cuenta con autorización del Consejo Médico.
- Las horas de consulta de todos los centros.
- Los proveedores que aceptan nuevos pacientes.
- Los idiomas que hablan el proveedor o el personal.
- La información de un hospital, que incluye el nombre, la ubicación y el estado de acreditación.

Si no tiene acceso a internet o si desea obtener información adicional (como la información de la facultad de medicina o el lugar donde hizo la residencia su proveedor), el Departamento de Servicios para Miembros puede ayudarlo. Este departamento puede enviarle una copia impresa del directorio de proveedores en línea.

Su derecho a una directiva anticipada

Todos los miembros tienen derecho a aceptar o a rechazar un tratamiento que un proveedor les ofrece. Sin embargo, ¿qué sucede si usted no es capaz de informarle sus deseos al proveedor? Para evitar que otros tomen decisiones en contra de su voluntad, es importante contar con una directiva anticipada.

Una directiva anticipada es un formulario legal mediante el cual se les indica a los proveedores médicos qué tipo de atención quiere si no es capaz de expresarlo usted mismo. Puede escribir una directiva anticipada antes de que suceda una emergencia. Esto evita que las demás personas tomen decisiones importantes de salud en su nombre si usted no se encuentra lo suficientemente bien para tomar sus propias decisiones. Hay distintos tipos de formularios de directiva anticipada. Estos son algunos ejemplos:

- Poder notarial para atención médica
- Testamento vital



Rellenar una directiva anticipada es su elección. Nadie puede denegarle la atención por tener o no tener una directiva anticipada. Hable con alguna persona de confianza, como un familiar o un amigo. Esta persona puede ayudarle a tomar decisiones sobre su atención médica. También puede hablar con su abogado o su PCP si tiene preguntas o si desea completar un formulario de directiva anticipada.

Puede comunicarse con Molina Healthcare si necesita información sobre la manera de obtener formularios de directiva anticipada que cumplan con las leyes estatales aplicables.

Si ha firmado una directiva anticipada y considera que su médico no ha seguido sus instrucciones, puede presentar una queja. Visite el sitio Web www.MolinaHealthcare.com o llame al Departamento de Servicios para Miembros si desea obtener información sobre cómo presentar una queja.

Visite el sitio Web de Molina Healthcare

Visite nuestro sitio Web: www.MolinaHealthcare.com. Seleccione su estado en la parte superior de la página. En nuestro sitio Web, puede obtener la siguiente información:

- Los beneficios y servicios que están incluidos en la cobertura o excluidos de esta y las restricciones
- Los copagos y otros cargos que usted debe abonar (si corresponde)
- Qué hacer si recibe una factura por un reclamo
- Preguntas frecuentes (con sus respuestas)
- Otros procedimientos farmacéuticos, incluidos los fármacos que no cubrimos, los límites o cantidades máximas, el proceso para solicitar una excepción para los medicamentos que no se encuentran en el formulario, y los protocolos del proceso de sustitución por medicamentos genéricos, intercambio terapéutico (uso de fármacos que son distintos pero que tienen los mismos efectos) y terapia progresiva (se prueban ciertos fármacos en primer lugar antes de que podamos cubrir otro medicamento para la misma afección)
- Pautas de atención médica preventiva y calendarios de vacunación
- Cómo obtener cuidado especializado y servicios hospitalarios

Puede solicitar copias impresas de cualquier material publicado en el sitio Web llamando al Departamento de Servicios para Miembros. Su manual del miembro es un recurso útil. Puede encontrarlo en nuestro sitio Web.

Servicios de traducción

Podemos proporcionarle información en su idioma primario. Podemos programar que un intérprete lo ayude a hablar con nosotros o con su proveedor en casi cualquier idioma. También suministramos materiales escritos en distintos idiomas y formatos. Si necesita los servicios de un intérprete o materiales escritos en un idioma distinto al inglés, comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros llamando al (888) 483-0760. Los usuarios de TTY tienen que llamar al 711.

