La Guía para

Usar su Plan de Salud

MOLINA® HEALTHCARE

Estás en familia.

IMPORTANTES
Números de Teléfono de Molina Healthcare:

Departamento de Servicios de Salud a Miembros:
1-800-869-7165

Línea de Consejos de Enfermeras 24 Horas:

Inglés
1-888-275-8750
(TTY: 1-866-735-2929)

Español
1-866-648-3537
(TTY: 1-866-833-4703)

MOLINA® HEALTHCARE

Estás en familia.

Acerca de Nuestros Miembros: Protegiendo su Privacidad

Su privacidad es importante para nosotros. Tomamos muy en serio la confidencialidad. Molina Healthcare desea hacerle saber cómo se usa o comparte la información acerca de su salud.

Su Información Protegida Sobre su Salud
Las siglas PHI (por sus siglas en inglés) significan: Protected Health Information o Información Protegida sobre la Salud. PHI significa toda información sobre la salud que incluya su nombre, número de miembro, u otros datos que puedan usarse para identificarle, los cuales son usados o compartidos por Molina Healthcare.

¿Por qué Molina Healthcare usa o comparte la información protegida sobre la salud (PHI) de sus miembros?

- Para proporcionarle su tratamiento.
- Para pagar por su atención médica.
- Para revisar la calidad de la atención que usted recibe.
- Para informarle de sus opciones de atención médica.
- Para administrar nuestro plan de salud.
- Para usar o compartir su PHI con otros fines, según lo requiere o permite la ley.

¿Cuándo necesita Molina Healthcare su autorización escrita (aprobación) para usar o compartir su información protegida sobre la salud (PHI)?

Molina Healthcare necesita su autorización escrita para usar o compartir su PHI para otros propósitos que no estén indicados en los puntos anteriores.

¿Cuáles son sus derechos de privacidad?

- Usted puede ver su PHI.
- Obtener una copia de su PHI.
- Enmendar su PHI.
- Pedirnos no usar ni compartir su PHI en ciertos casos.
- Obtener una lista de ciertas personas o lugares que les hemos proporcionado su PHI.

¿Cómo protege Molina Healthcare su información protegida sobre la salud (PHI)?

Molina Healthcare tiene muchas maneras de proteger su PHI a través de nuestro plan de salud. Esto incluye un PHI escrito, un PHI de palabra o un PHI por la computadora. A continuación se describen algunas formas en que Molina Healthcare protege su PHI:

- Molina Healthcare tiene políticas y reglamentos para proteger su PHI.
- Solamente el personal de Molina Healthcare, con necesidad de conocer la PHI, puede usar su PHI.
- El personal de Molina Healthcare está capacitado para saber cómo proteger y tener segura su PHI.
- El personal de Molina Healthcare debe aceptar por escrito cumplir los reglamentos y políticas que protegen y aseguran la PHI.
- Molina Healthcare asegura la PHI en nuestras computadoras. La PHI en nuestras computadoras se mantiene privada mediante barreras de protección ("firewalls") y contraseñas.

¿Qué puede hacer si piensa que sus derechos de privacidad no fueron protegidos?

- Llame o escriba a Molina Healthcare y presente una queja.
- Presente su queja en el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos (U.S. Department of Health and Human Services).

La información de arriba, es sólo un resumen. Nuestra Notificación de Prácticas de Privacidad contiene más información sobre cómo usamos y compartimos la PHI de nuestros miembros. Nuestra Notificación de Prácticas de Privacidad está en nuestro sitio Web: ***www.molinahealthcare.com****. Asimismo, usted puede obtener una copia de dicha Notificación de Prácticas de Privacidad llamando a nuestro departamento de Servicios para Miembros.*

Su Salud Nos Interesa
Mejorando los Servicios para los Miembros de Molina Healthcare

Su atención médica es importante para nosotros. Queremos saber qué piensa de nuestros servicios. Es por eso que usted, posiblemente reciba encuestas acerca de Molina Healthcare y de los cuidados de su salud. Una de esas encuestas es llamada CAHPS (por sus siglas en inglés).

CAHPS significan Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems, o Evaluación del Consumidor de los Sistemas y Servicios de Los Proveedores para el Cuidado de la Salud. Esta encuesta le hace preguntas acerca de su atención médica. Le pregunta su opinión acerca de los cuidados de salud que usted o sus hijos reciben de Molina Healthcare. Si usted recibe dicha encuesta, por favor tome el tiempo de llenarla.

HEDIS (por sus siglas en inglés) es otra herramienta que utilizamos para mejorar nuestros cuidados. HEDIS significa Healthcare Effectiveness Data and Information Set, o Conjunto de Datos e Información sobre la Atención Médica Eficaz. Este es un proceso donde nosotros recolectamos información sobre los servicios de salud que usted o su niño/a pueda haber recibido. Estos servicios incluyen vacunas, las visitas para el cuidado preventivo del niño, exámenes del PAP (papanicolau) y mamografías, cuidados de la diabetes, cuidado prenatal y posnatal. A través de este proceso podemos saber en realidad cuántos de nuestros miembros

obtuvieron los servicios requeridos. Esta información está disponible para usted. Puede utilizarla para comparar un plan de salud con otro plan.

Cada año Molina Healthcare tiene como objetivo el mejorar los servicios que provee. Lo logramos fijándonos metas. Estas metas están incluidas en el Plan de Mejoramiento de Calidad o QI ("Quality Improvement Plan"). Nuestra meta es ayudarle a que se cuiden mejor usted y su familia.

Como parte del plan QI (por sus siglas en inglés), Molina Healthcare le ayuda a cuidar de su salud y a obtener el mejor servicio posible. **Algunas de las formas en cómo lo hacemos incluyen:**

- Recordatorios para hacer exámenes preventivos para niños y sus vacunas.
- Educación sobre asma y diabetes.
- Educación sobre atención prenatal y exámenes postparto.
- Recordatorios para hacerse pruebas papanicolau y mamografías.
- Un mejor proceso para las quejas (reclamos) de los miembros.
- Ayuda para encontrar la página Web de Molina Healthcare.
- Informándole acerca de los servicios especiales para los miembros.

Para aprender más, o para pedir una copia de nuestro plan QI, llame al equipo del departamento de Servicios para Miembros de Molina Healthcare.

Programa de Seguridad para los Pacientes de Molina Healthcare

Molina Healthcare desea que tanto usted como su familia se encuentren seguros y saludables. Tenemos un Programa de Seguridad de los Pacientes el cual nos ayuda a cumplir con esta meta. Este programa le proporciona datos reales acerca de la seguridad, para que usted pueda hacer mejores elecciones de atención médica. He aquí algunas cosas que hacemos para mejorar su seguridad:

- Proporcionarles a proveedores de salud y hospitales información concerniente a la seguridad y dónde obtener ayuda.
- Llevamos un registro de quejas de nuestros miembros sobre los problemas concernientes a la seguridad en el consultorio de su proveedor o del hospital.
- Revisamos los informes brindados por grupos que controlan la seguridad del hospital. Los informes nos dicen si hay suficiente personal en la unidad de cuidados intensivos ICU (por sus siglas en inglés), detallan el uso de pedidos computarizados de medicamentos, etc.

Estos grupos que proporcionan los reportes son:

- Índice de la Evaluación de Calidad de Leap Frog: **www.leapfroggroup.org**
- JCAHO (por sus siglas en inglés)- Evaluaciones de las Metas para la Seguridad de los Pacientes a Escala Nacional: **www.jointcommission.org**

Usted puede visitar estas páginas Web para:

- Informarse acerca de qué están haciendo los hospitales para ser más seguros.
- Le ayuda a sabe qué buscar cuando tenga que escoger un proveedor u hospital.
- Obtener información acerca de programas y servicios para pacientes con problemas como la diabetes y el asma.

También le informaremos acerca de nuestro programa del asiento infantil para el carro.

Para obtener más información sobre nuestro Programa de Seguridad de los Pacientes, llámenos al departamento de Servicios para Miembros. También puede visitarnos en línea en: **www.molinahealthcare.com**

¡Queremos Ofrecerle una Buena Atención!

Molina Healthcare trabaja con sus proveedores de salud y hospitales para brindarle una buena atención médica. Tomamos decisiones sobre su atención basándonos en sus necesidades. Además, revisamos sus beneficios. No damos recompensa alguna a los proveedores de salud por negarle atención médica. Tampoco recompensamos al personal ni a otras personas por negarle atención o darle menos atención. No pagamos dinero adicional a los proveedores ni a los miembros de su personal por negarle pruebas o tratamientos que usted necesita para mejorar su salud o mantenerse sano.

Si en cualquier momento tiene alguna preocupación sobre su atención médica, puede llamar al departamento de Servicios para Miembros al 1-800-869-7165. Este número también aparece al reverso de su tarjeta de identificación (ID) Usted también puede hablar con nuestras enfermeras para obtener la atención necesaria, de lunes a viernes (excepto los días festivos) entre las 8:00 a.m. y las 5:00 p.m. Le pueden responder sus preguntas sobre cómo elegimos las opciones para los cuidados de la salud. Si usted llama después de las 5:00 p.m. o durante el fin de semana, por favor deje su mensaje y su número telefónico. El personal del departamento de Manejo de Utilización le regresará la llamada durante el próximo día hábil.

Cuidados Después de las Horas Hábiles
Habrá ocasiones cuando usted necesite atención de su proveedor primario (PCP por su siglas en inglés) y el/ella no estén disponibles.

Si es después de horas hábiles y el consultorio de su PCP está cerrado, usted puede llamar a la Línea de Consejos de Enfermeras. Las enfermeras están disponibles a ayudarle en cualquier momento del día. Llame al 1-866-648-3537, 24 horas al día, 7 días a la semana.

La Línea de Consejos de Enfermeras de Molina Healthcare, tiene enfermeras altamente entrenadas. Ellas le pueden ayudar a decidir si usted o su niño/a deberían ver a un proveedor de salud de inmediato. También le pueden ayudar a hacer una cita si necesitara ver a un proveedor rápidamente. Algunas veces usted tiene preguntas pero no cree que tenga que ver a su proveedor de salud primario (PCP). Usted también puede llamar a la Línea de Consejos de Enfermeras y hablar con una de ellas.

Cuidados de Emergencia
Los cuidados de emergencia son para los problemas repentinos o severos que necesiten cuidados de inmediato. También para los casos donde su vida o su salud están en peligro. Los cuidados de emergencia es un servicio cubierto. Si usted tiene una emergencia, llame al 911 o vaya al hospital más cercano. Usted no necesita ninguna aprobación previa. Si usted tiene una urgencia que no amenaza su vida, también puede llamar a la Línea de Consejos de Enfermeras de Molina Healthcare, enfermeras/o altamente entrenadas/o están disponibles para ayudarle a cualquier hora del día. Llame al 1-866-648-3537, 24 horas del día, 7 días a la semana.

Buscando que Hay de Nuevo
Nosotros también buscamos servicios nuevos y vemos nuevas formas de proveer dichos servicios. Revisamos nuevos estudios para ver si los nuevos servicios han probado ser seguros, y si deberían agregarse a su paquete de beneficios. Molina Healthcare revisa por lo menos una vez al año el tipo de servicios que a continuación indicamos:

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

Manejo de Casos Complejos

Vivir con problemas de salud y lidiar con las cosas para manejarlos puede ser difícil. Molina Healthcare tiene un programa que puede ayudarle. El programa de Control de Casos Complejos (Complex Case Management) es para miembros con problemas de salud difíciles, que necesiten ayuda adicional para cubrir sus necesidades de atención médica. Este programa le permite hablar de sus problemas de salud con un/a enfermero/a. Este enfermero o enfermera puede ayudarle a que usted aprenda más acerca de esos problemas de salud y enseñarle a manejarlos mejor. También trabajará con su familia u otras personas que ayudan en su atención y con su proveedor de salud, para asegurarse de que usted obtenga los cuidados médicos que necesita. Hay varias formas de ser referido a este programa.

- Una referencia de su proveedor.
- Referirse usted mismo por la Línea de Educación para la Salud.
- Una referencia de otro administrador de casos o del departamento de administración de casos dentro de Molina Healthcare.

Existen ciertos requisitos que usted debe cumplir. Es su decisión estar en este programa. Usted puede pedir ser removido del programa en cualquier momento.

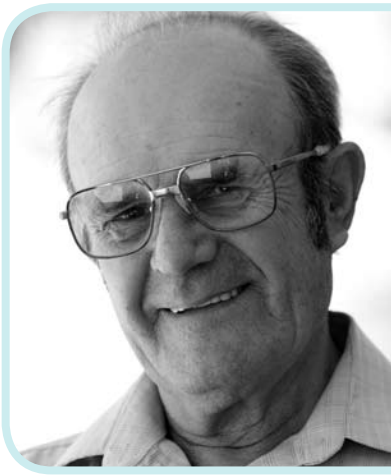
Si usted quiere más información acerca del programa, por favor llame al departamento de Servicios para Miembros. El número aparece al reverso de su tarjeta de identificación (ID por sus siglas en inglés).

Sus Derechos Como Miembro de Molina Healthcare

¿Sabía usted qué cómo miembro de Molina Healthcare usted tiene ciertos derechos y responsabilidades? El conocer sus derechos y responsabilidades le ayudará a usted, a su familia, a su proveedor de salud y a Molina Healthcare, a asegurarse que usted obtenga los servicios cubiertos y los cuidados que usted necesita.

Usted tiene los siguientes derechos:

- Recibir información verídica acerca de Molina Healthcare, nuestros servicios y proveedores que están contratados con nosotros para proveer dichos servicios.
- Tener privacidad y ser tratado con respeto y dignidad.
- Ayudar a hacer decisiones acerca de su atención médica. Usted puede rechazar tratamiento.
- Solicitar y recibir una copia de su historial médico o solicitar enmendarlo o corregirlo.
- Hablar abiertamente de sus opciones para tratamientos, de una manera que usted pueda comprenderlos. Sin importar el costo que cubre su beneficio.
- Expresar cualquier queja o apelación acerca de de Molina Healthcare o de los servicios médicos que recibió.
- Usar sus derechos como miembro sin miedo a tener resultados negativos.
- Recibir sus derechos y responsabilidades cuando menos una vez por año.
- Hacer sugerencias a estas pólizas.



También usted tiene la responsabilidad de:

- Si fuera posible, proporcionar a Molina Healthcare y sus proveedores toda la información necesaria para sus cuidados médicos.
- Conocer sus problemas de salud y tanto como sea posible, tomar parte de mutuo acuerdo en las metas del tratamiento.
- Seguir las instrucciones del plan para los cuidados de su salud que usted estuvo de acuerdo con su proveedor.

- Mantener sus citas y llegar a tiempo a ellas. Llamar a su proveedor si usted piensa que va a llegar tarde a su cita o si tiene que cancelarla.
- Presentar su tarjeta de identificación médica del Departamento de Servicios Sociales y de Salud (DSHS -por sus siglas en inglés) o su tarjeta de identificación (ID) de Molina Healthcare para todos los servicios.

Segundas Opiniones
Si usted no está de acuerdo con el plan para los cuidados de su salud que le ofreció su proveedor, usted tiene derecho a una segunda opinión por otro proveedor de salud de Molina Healthcare. Este servicio es sin costo para usted.

Para saber como obtener una segunda opinión, llame al departamento de Servicios para Miembros al 1-800-869-7165.

Quejas y Apelaciones

¿Está teniendo problemas con la atención médica que recibe o con nuestros servicios? De ser así, tiene derecho a presentar una queja o apelar.

Una queja puede deberse a:

- La atención que usted recibe de su proveedor de salud o del hospital;
- El tiempo que le toma obtener una cita o ver a un proveedor, o por
- Falta de un proveedor especialista en su área.

Se puede presentar una apelación cuando usted no está de acuerdo con la decisión de Molina Healthcare de:

- Parar, cambiar, suspender, reducir o denegar un servicio; o
- Cuando los pagos por servicios se le niegan y usted podría ser el responsable del pago de la factura.

Usted puede presentar su queja llamando al departamento de Servicios para Miembros al 1-800-869-7165. También puede presentar la queja escribiendo a:

Molina Healthcare of Washington, Inc.
Attn: Member Services
PO Box 4004
Bothell, WA 98041-4004

Si su petición de recibir servicios médicos o tratamiento no es aprobada por Molina Healthcare, usted tiene el derecho de:

- Una apelación (miembros de Basic Health y Medicaid).
- Una audiencia por el Departamento de Servicios Sociales y de Salud -DSHS por sus siglas en inglés- (solamente miembros de Medicaid).
- A una revisión independiente (miembros de Basic Health y Medicaid).
- Una audiencia de la Mesa Directiva de Apelaciones del Departamento de Servicios Sociales y de Salud -DSHS por sus siglas en inglés- (solamente miembros de Medicaid).

Una apelación, es una petición para que se revise o se reconsidere una acción (decisión) de Molina Healthcare. Usted puede someter esta petición por teléfono o por escrito a la misma dirección y teléfono que aparece arriba.

Nuestro proceso de apelación, asegura que usted tenga acceso a todos sus derechos. Nuestro personal está aquí para ayudarle.

También tiene el derecho de pedir una revisión independiente cuando usted no está contento/a con la acción de su apelación. Esto significa que proveedores fuera de Molina Healthcare, revisan todos los hechos de su caso y luego toman una decisión. Nosotros aceptaremos esa acción.

Para más detalles acerca del proceso para quejas y apelaciones, consulte nuestra página Web al: **www.molinahealthcare.com** o consulte su manual para miembros.

Programas para el Manejo de Enfermedades

Molina Healthcare desea que usted sepa todo lo que puede hacer para conservarse saludable. Tenemos programas que pueden ayudarle a manejar su condición. Existen muchas maneras por las cuales se puede inscribir en nuestros programas. Una manera es mediante los recibos de servicios médicos o de su farmacia. Otra manera es a través de su proveedor de salud. Es su decisión estar en estos programas. Usted puede escoger ser removido del programa en cualquier momento. Para más detalles acerca de nuestros programas, favor de llamar al departamento de Educación para La Salud al 1-800-423-9899, Ext. 141428 o visite nuestra página Web al: **www.molinahealthcare.com**

- Programa **breathe with ease**[sm] (respire con facilidad) para niños y adultos con asma de 2 años en adelante. Usted y su niño/a aprenderán cómo manejar el asma y cómo trabajar con su proveedor de salud.
- Programa **Healthy Living with Diabetes**[sm] (viviendo saludable con diabetes), es un programa para adultos de 18 años en adelante que padecen diabetes. Usted aprenderá a auto-cuidarse la diabetes; (planeamiento de alimentos, consejos para ejercicios, medicamentos para la diabetes y mucho más).
- Programa **Chronic Obstructive Pulmonary Disease (COPD)** (Enfermedad Pulmonar Obstructiva Crónica –EPOC). Es para miembros que padezcan enfisema y bronquitis crónica. Con este programa usted aprenderá como controlar mejor su respiración.
- Programa **Heart-Healthy Living Cardiovascular** (Viviendo Saludable con una Condición Cardiovascular). Es para miembros de 18 años en adelante que padecen una o más de estas condiciones cardiacas: enfermedad en las arterias coronarias, deficiencia cardiovascular congestiva o presión arterial alta.

Obteniendo la Atención que Necesita

Estos son algunos consejos para obtener la atención que necesita.

Visite a su proveedor de salud primario (PCP) para una revisión de salud completa. Muchas personas esperan a estar muy enfermas para visitar a su proveedor de salud. No tiene que esperar. Asegúrese de hacer una cita para una revisión antes de enfermarse. Esto lo ayudará a usted y a sus niños a mantenerse bien.

Su proveedor de salud primario (PCP) puede atender la mayor parte de sus necesidades médicas. Pero algunas veces usted tiene problemas especiales como un hueso fracturado o una enfermedad cardiaca. En estos casos podría ser necesario visitar a un proveedor de salud con capacitación adicional. Este proveedor de salud se llama especialista. Si usted necesita ver a un especialista, su proveedor de salud primario (PCP) se asegurará de que visite al especialista correcto y posiblemente pueda ayudarle a conseguirle la cita más rápido.

Cuando usted viaja fuera de la ciudad donde reside, Molina Healthcare paga la atención médica de emergencia que usted reciba. Puede ir a una sala de emergencia (ER, por sus siglas en inglés) local o a una clínica de atención de urgencias. Infórmeles que usted es miembro de Molina Healthcare. Muéstreles su tarjeta de identidad de Molina Healthcare. Pero no olvide que los cuidados

de rutina no están cubiertos cuando viaja fuera de la ciudad donde reside.

¿Tiene problemas para hablar en inglés con su proveedor de salud? Si usted tiene 'Healthy Options', 'State Children's Health Insurance Program' o 'Basic Health Plus', usted tiene derecho a un intérprete sin costo para usted. Informe al personal de las oficinas del consultorio si prefiere hablar en su propio idioma. Si necesita ayuda, llame al departamento de Servicios para Miembros.

Visite la página Web de Molina Healthcare

Visite nuestra página Web en: **www.molinahealthcare.com.** Haga "clic" en el botón que dice "member". Elija el estado en la casilla desplegable de opciones. Usted puede encontrar en nuestra página información acerca de:

- Lista de proveedores de salud y hospitales contratados por Molina Healthcare.
- Sus beneficios, incluyendo los co-pagos (pagos compartidos) y otros cargos (si corresponde).
- Qué hacer si recibe una cuanta o reclamo.
- Preguntas más frecuentes (FAQ por sus siglas en inglés).
- Lista o formulario de medicamentos (drogas/medicamentos aprobados que los proveedores pueden prescribir).
- Como comunicarse con el personal del departamento de Manejo de Utilización (UM por sus siglas en inglés), para asuntos o preguntas relacionados con el departamento de UM.
- Como obtener cuidados primarios, hospital, especialistas y cuidados de emergencia.
- Como obtener atención después de las horas hábiles.
- Guías para la prevención de salud y calendarios de vacunación.
- Sus derechos y responsabilidades y la privacidad de su información.
- Restricciones en los beneficios o cómo obtener cuidados de salud fuera de las áreas de servicio de Molina Healthcare.
- Programas de Mejoramiento de Calidad, Educación sobre la Salud y para el Manejo de Enfermedades.
- Cómo expresar una queja o apelar una decisión médica.
- Cómo decidimos acerca del uso de la nueva tecnología.

Usted nos puede pedir copias impresas de cualquier información publicada en nuestra página del Internet, llamando al departamento de Servicios para Miembros. Otro buen recurso para información en el manual para miembros, el cual también lo puede encontrar en nuestra página Web.

Estás en familia.

P.O. Box 4004
Bothell, WA 98041-4004

5274DM0309