

Estimado miembro:

Gracias por ser miembro de Molina Healthcare. La salud de su familia es importante para nosotros. Este Aviso Anual lo ayudará a obtener más información acerca de sus beneficios de Apple Health (Medicaid). Queremos asegurarnos de que sepa cómo acceder a la atención de salud en cualquier momento para sus servicios de tratamiento de salud física y conductual (trastorno de la salud mental y del uso de sustancias), incluso durante la pandemia del COVID-19. Además, queremos estar seguros de que conoce los programas y servicios disponibles para usted de forma gratuita.

## Molina Healthcare le ofrece lo siguiente:



### Atención y recursos de Coronavirus.

- Pruebas y tratamiento para el COVID-19: Molina cubre las pruebas y el tratamiento. Llame a su proveedor de atención médica si tiene síntomas como tos y fiebre, o si ha estado expuesto al COVID-19.
- Chatbot para el coronavirus de Molina: Haga clic en el ícono en la esquina superior derecha de nuestra página web [MolinaHealthcare.com](https://MolinaHealthcare.com) para comprobar sus síntomas y encontrar respuestas acerca del COVID-19.  
  
Para obtener información sobre cómo recibir atención médica de forma segura durante la pandemia del COVID-19, visite la página web [MolinaHealthcare.com/members-wacovid19](https://MolinaHealthcare.com/members-wacovid19).
- Consultas de telemedicina cubiertas: Molina cubre las consultas de telemedicina con sus proveedores, ¡incluso los chequeos médicos de control del niño sano! Llame a su proveedor para preguntar acerca de las consultas de telemedicina.
- Recetas médicas: Puede obtener hasta un suministro de 90 días para renovaciones o nuevos medicamentos. Además, el servicio de farmacia por correo de CVS ofrece entregas gratuitas en [caremark.com](https://caremark.com) o al 1-(800) 875-0867. Nota: Ciertos medicamentos de dispensación controlada requieren autorización previa. Hable con su proveedor de atención médica.
- Comidas de emergencia: Si a usted o a alguien con quien vive le han diagnosticado COVID-19 y tiene recursos alimenticios limitados, puede ser elegible para un programa de comida provisional. Llame al Departamento de Servicios para Miembros de Molina para obtener más información al 1-(800) 869-7165, TTY 711.



**Cuidado urgente virtual.** Hable por chat o video con un doctor o una enfermera especializada, GRATIS\*, las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Cuando se sienta enfermo y no pueda ver a su proveedor de atención médica primaria (PCP), intente con nuestra clínica de cuidado urgente virtual. No es necesario que agende una consulta. Lo atenderán en cuestión de minutos.

¡Molina ahora ofrece cuidado urgente virtual a través de Teladoc!

Configure su cuenta hoy.

- [wavirtualcare.molinahealthcare.com](https://wavirtualcare.molinahealthcare.com)
- Llame al 1-(844) 870-6821, TTY 711
- Descargue la aplicación de Teladoc en [teladoc.com/mobile](https://teladoc.com/mobile)

**NOTA IMPORTANTE:** Debe registrarse en Teladoc, incluso si se inscribió para el cuidado urgente virtual de Molina en el pasado.

\* Molina ofrece el servicio de cuidado urgente virtual a través de proveedores contratados. El servicio de cuidado urgente virtual se ofrece a los miembros de Molina Apple Health en Washington sin costo alguno. Se pueden aplicar tarifas por uso del teléfono celular e Internet.





### Programa de Recompensas Molina\*\*

Obtenga tarjetas regalo de Amazon.com para tomar decisiones saludables, como la realización de chequeos médicos de control del niño sano, la atención durante el embarazo, el control de la diabetes y más.

Para ganar una recompensa:

- Realice todos los exámenes preventivos y de bienestar elegibles;
- Complete el formulario para miembros del Programa de Recompensas de Molina; y
- Devuelva el formulario completado de vuelta a Molina por correo postal, fax o correo electrónico.

Para obtener más información, comuníquese con nosotros:

- Visite [MolinaHealthcare.com/WA-Medicaid-Wellness](http://MolinaHealthcare.com/WA-Medicaid-Wellness)
- Envíe un correo electrónico a [MHW\\_QI\\_Interventions@MolinaHealthcare.com](mailto:MHW_QI_Interventions@MolinaHealthcare.com)
- Llame al (800) 869-7175 Ext. 141428

\*\* Hasta \$ 200 anuales por persona en recompensas totales cada 12 meses. Las recompensas de salud están sujetas a cambios sin previo aviso. Pueden aplicar restricciones, consulte la página web [amazon.com/gc-legal](http://amazon.com/gc-legal).



### ¡3 meses de Amazon Prime gratis!

Prime incluye:

- Envío rápido y gratuito de más de 100 millones de elementos
- Ofertas y descuentos especiales solo para miembros Prime
- Fácil acceso a elementos relacionados con la salud
- Streaming de películas, programas de televisión y música
- ¡Y mucho más!

¡Puede obtener acceso a elementos esenciales diarios, como comida saludable y pañales entregados a su puerta!

Este es un beneficio único para los miembros adultos de Molina Apple Health que viven en el estado de Washington.

**Beneficio agregado:** ¡Amazon ahora acepta su tarjeta SNAP EBT en el estado de Washington! Si combina estos dos beneficios, puede comprar comestibles y otros elementos esenciales entregados a su casa sin costo alguno.

Obtenga más información en [MolinaHealthcare.com/Amazon](http://MolinaHealthcare.com/Amazon)



### Aplicación Molina Mobile y MiMolina.com.

Administre su atención médica desde su smartphone o en línea.

- Cambiar su proveedor.
- Vea y guarde su tarjeta de identificación del miembro
- Consulte su información médica personal en cualquier momento
- Vea sus pruebas, su plan de cuidado y su historial de servicio
- ¡Y mucho más!

Descargue la aplicación Molina Mobile o inicie sesión en [MiMolina.com](http://MiMolina.com). Disponible en inglés y español.

### ¿No tiene teléfono? No hay problema.

¡Puede obtener un teléfono inteligente sin costo alguno a través de nuestro Programa de Asistencia para Teléfonos Inteligentes\*\*\*!

Molina se enorgullece de trabajar con Safelink Wireless para ofrecer a los miembros:

- Un teléfono inteligente con 3 GB de datos móviles
- 350 minutos mensuales
- Mensajes de texto ilimitados
- Llamadas gratuitas al Departamento de Servicios para Miembros de Molina

Visite [Safelink.com](http://Safelink.com) o llame al 1-(800) 723-3546

\*\*\*Safelink Wireless proporciona los servicios inalámbricos y teléfonos celulares en virtud del Programa de Asistencia Lifeline, disponible para personas elegibles en Apple Health.



### Línea de Consejos de Enfermeras las 24 horas.

Obtenga asesoramiento médico calificado a través de una enfermera las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

(888) 275-8750 TTY 711





### Programa de Mejoramiento de la Calidad.

Si desea obtener más información sobre los programas y actividades de Mejoramiento de Calidad (Quality Improvement, QI) de Molina, visite la página [MolinaHealthcare.com/WAQIProgram](https://MolinaHealthcare.com/WAQIProgram).

El Programa de QI:

- Se asegura de que usted tenga acceso a un equipo de atención médica calificado
- Realiza revisiones y toma acciones si existe algún problema con la calidad de la atención que se le brindó
- Aborda y responde a las diferentes necesidades lingüísticas y culturales de nuestros miembros
- Promueve la seguridad en la atención médica a través de la educación de nuestros miembros y proveedores
- Evalúa la calidad de la atención médica a través de HEDIS®
- Monitorea la satisfacción de los miembros a través de encuestas CAHPS®
- Proporciona consejos y recursos para mantenerse saludable:
  - [Guía para Crecer y Mantenerse Sano](#). Con el fin de ayudar a los miembros a que conozcan qué servicios se necesitan y cuándo.
  - [Guía sobre cómo obtener atención médica de calidad](#). Tiene la finalidad de ayudar a los miembros a acceder a nuestros programas y servicios.



### Guía de Camino al Bienestar y boletines para miembros.

¿Sabía que Molina tiene información para miembros sobre cómo mantenerse saludable y cuidar las afecciones de salud crónicas para que pueda vivir la vida al máximo?

Recursos destacados:

- [Guía de Camino al Bienestar](#)
- [Boletín para Miembros sobre Salud y Bienestar](#)
- [Consejos sobre cómo mantenerse saludable](#) para el bienestar general y sobre cómo cuidar las afecciones crónicas de la salud, como el asma, la diabetes, la enfermedad pulmonar y las enfermedades cardíacas



**Servicios de crisis** Una crisis de salud mental es un momento en que el comportamiento de alguien puede ponerlo a sí mismo o a otros en peligro, especialmente si no reciben ayuda.

Si usted o alguien que conoce tiene problemas relacionados con salud mental, uso de sustancias o juegos de azar, la ayuda está disponible 24 horas al día, 7 días a la semana. ¡También está disponible un servicio de interpretación de idiomas!

- Consulte la [Washington Recovery Help Line](#) al: 1-(866) 789-1511 TTY (206) 461-3219
- Para obtener más información, visite [MolinaHealthcare.com/IMC-Crisis](https://MolinaHealthcare.com/IMC-Crisis)
- Si tiene una emergencia, llame al 911



**Programas y servicios de salud.** Tome las riendas de su salud con estos servicios y programas que forman parte de la cobertura de su plan de salud:

- Exámenes preventivos del niño e inmunizaciones
- Atención neonatal y de maternidad
- Programas para fumar y para el control de peso
- Apoyo de la Administración de cuidados para afecciones crónicas como el asma, la diabetes y las afecciones cardíacas. Además, ayuda para coordinar las citas con su proveedor.



¿Tiene preguntas? Visite [MolinaHealthcare.com](https://www.molinahealthcare.com) o llame al Departamento de Servicios para Miembros al (800) 869-7165, TTY 711.

Para ayudarlo a hablar con nosotros, Molina proporciona servicios de intérprete, incluyendo material en letra grande traducido a su idioma, audio, formatos electrónicos accesibles y sistema braille.

A continuación, se ofrece información sobre cómo obtener acceso a la atención de su salud física y conductual:

### 1. Llame a su PCP y Proveedor de Salud Conductual

PCP quiere decir "Proveedor de Atención Médica Primaria". Él o ella es su proveedor personal. Su PCP tratará la mayoría de sus necesidades de atención médica habituales, revisará sus pruebas y resultados, recetará medicamentos y lo enviará a otros proveedores (especialistas) si es necesario.

Su proveedor de salud conductual se encargará de sus necesidades especiales de tratamiento de salud mental y/o abuso de drogas o alcohol. Si está experimentando una crisis de salud mental, llame a su línea local de crisis, visite [MolinaHealthcare.com/IMC-Crisis](https://www.molinahealthcare.com/IMC-Crisis). Si tiene una emergencia, llame al 911.

Si no tiene un proveedor y desea encontrar uno o si necesita buscar una farmacia cerca de usted, visite [MolinaHealthcare.com/ProviderSearch](https://www.molinahealthcare.com/ProviderSearch). Para cambiar su PCP o si tiene preguntas sobre sus medicamentos recetados, llame al Departamento de Servicios para Miembros al (800) 869-7165, TTY 711.

Para ver una lista de agencias contratadas y centros de salud comunitarios que proporcionan servicios de salud conductual en su área, visite [MolinaHealthcare.com/WABHProvider](https://www.molinahealthcare.com/WABHProvider).

### 2. Hable con un representante de Molina

Nuestros representantes del departamento de Servicios para Miembros pueden responder a preguntas acerca de su plan o cobertura de medicamentos, proporcionarle información sobre su salud, ayudarlo a encontrar un proveedor ¡y mucho más!

Para solicitar esta información en otro idioma, en un formato diferente o para obtener más información sobre sus beneficios, llame **al Departamento de Servicios para Miembros:** (800) 869-7165, TTY 711, de lunes a viernes, de 7:30 a. m. a 6:30 p. m. (hora del Pacífico).

Si llama después del horario laboral, puede dejar un mensaje y lo llamaremos al siguiente día laboral.

Para hacer preguntas acerca de su elegibilidad para Apple Health o para obtener ayuda para renovar su cobertura médica, comuníquese con:

- El Servicio de Atención al Cliente de la Autoridad de Atención Médica del Estado de Washington, al (800) 562-3022, TRS 711
- Washington HealthplanFinder al (855) 923-4633, TTY 711 o visite [wahealthplanfinder.org](https://www.wahealthplanfinder.org)

Si tiene preguntas específicamente relacionadas con los beneficios para miembros de Molina, llame al **Centro de Llamadas de Asistencia de Molina** al (800) 294-8620, TTY 711.

Conozca más acerca de sus beneficios en [MolinaHealthcare.com](https://www.molinahealthcare.com).

### 3. Lea los Documentos Importantes

Lea la [Notificación de las Normas de Privacidad](#).

Su Manual del Miembro está disponible en [MolinaHealthcare.com/IMCHandbook](https://www.molinahealthcare.com/IMCHandbook).

Puede solicitarnos una copia en papel de estos documentos llamando al Departamento de Servicios para Miembros al (800) 869-7165, TTY 711.

## **Su Manual del Miembro le informa sobre los siguientes aspectos:**

- Beneficios cubiertos y no cubiertos
- Cómo obtener servicios de salud mental
- Cómo obtener servicios de tratamiento de abuso de drogas y alcohol
- Qué hacer si recibe una factura
- Cómo obtener ayuda si habla un idioma distinto del inglés o si necesita recibir comunicaciones en un formato diferente, como audio, formatos electrónicos accesibles o sistema braille
- Cómo obtener información sobre proveedores (que tienen contrato con Molina)
- Cómo obtener cuidado especializado, de salud mental y hospitalario
- Cómo presentar una queja
- Cómo Molina revisa la nueva tecnología
- Directivas anticipadas para la atención, que ponen por escrito sus opciones de atención médica para conocimiento de su proveedor y de su familia
- Servicios disponibles para ayudar a manejar las afecciones crónicas
- Programa de Mejoramiento de Calidad.
- Sus beneficios de medicamentos recetados
- Beneficios fuera del área y cómo obtener atención
- Cómo acceder al Directorio de proveedores
- Cómo recibir atención médica primaria
- Cómo obtener atención médica de emergencia, después de las horas de consulta y fuera del área
- Cómo apelar una decisión sobre sus beneficios
- Cómo y cuándo acceder a los servicios de Administración de Casos
- Cómo paga Molina a los proveedores
- Cómo denunciar casos de fraude, despilfarro y abuso de atención médica
- Sus derechos y responsabilidades como miembro

Para obtener más información sobre sus beneficios y los recursos que ofrece Molina, visite [MolinaHealthcare.com](https://MolinaHealthcare.com).

Gracias por ser miembro de Molina. Estamos a su disposición para atender sus necesidades de atención médica.

Atentamente,  
Su Familia Molina