

Estimado miembro:

Gracias por ser miembro de Molina Healthcare. Nos complace ofrecerle servicios de tratamiento de salud conductual de alta calidad (salud mental y trastornos por el uso de sustancias). Queremos asegurarnos de que sabe cómo acceder a la atención en cualquier momento, incluso durante la pandemia del COVID-19. Este Aviso Anual lo ayudará a obtener más información acerca de los beneficios del plan Behavioral Health Services Only (BHSO), disponibles de forma gratuita para usted.

Molina Healthcare le ofrece lo siguiente:



Proveedor de salud conductual de la red. Con nuestra amplia red de proveedores de servicios de salud conductual, puede consultar a un proveedor adecuado para usted para recibir ayuda con cualquier necesidad de salud mental o de tratamiento contra las drogas y el alcohol.

Si necesita un servicio a través de telemedicina, Molina lo cubrirá si su proveedor de salud conductual lo ofrece.

Para ver la red de proveedores de salud conductual de Molina, visite MolinaHealthcare.com/WABHProvider o llame al Departamento de Servicios para Miembros al 1-(800) 869-7165/TTY: 711.



Mediador. Si necesita ayuda para encontrar servicios de salud mental o si siente que se vulneraron sus derechos, llame al Mediador regional. Un Mediador es una persona que puede brindar asistencia gratuita y confidencial para resolver problemas relacionados con sus servicios de salud conductual.

MolinaHealthcare.com/WAombuds



Servicios de crisis. Una crisis de salud mental es un momento en que el comportamiento de una persona puede poner en peligro su propia integridad o la de otros, especialmente si no recibe ayuda.

Si usted o alguien que conoce tienen problemas relacionados con la salud mental, el uso de sustancias o los juegos de azar, ofrecemos ayuda las 24 horas al día, los 7 días a la semana. Hay disponible un servicio de interpretación de idiomas.

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



Chatbot para el coronavirus de Molina. Haga clic en el ícono en la esquina superior derecha de nuestra página web MolinaHealthcare.com para comprobar sus síntomas y obtener 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.



Aplicación Molina Mobile y MiMolina.com. Gestione su cuidado de la salud conductual desde su smartphone o en línea:

- 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 para mantener su información de salud en la punta de su dedo. Disponible en inglés y español.



Línea de Consejos de Enfermería las 24 horas. Obtenga asesoramiento médico calificado a través de un miembro del personal de enfermería las 24 horas del día, los 7 días a la semana.

(888) 275-8750 TTY 711





Programa de Mejoramiento de la Calidad. Si desea obtener más información sobre los Programas de Mejoramiento de Calidad (Quality Improvement, QI) de Molina y sus actividades, visite la página web MolinaHealthcare.com/WAQIProgramBHSO.

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
- Evalúa la calidad de la atención médica a través de HEDIS®
- Monitorea la satisfacción de los miembros a través de encuestas CAHPS®
- Proporciona consejos para mantenerse saludable:
 - **Guía para crecer y mantenerse sano.** Tiene el propósito de ayudar a que los miembros conozcan qué servicios se necesitan y cuándo.
 - **Guía sobre cómo obtener atención médica de calidad.** Tiene el propósito de ayudar a los miembros a acceder a nuestros programas y servicios.

Información para los miembros sobre una vida saludable, visite: MolinaHealthcare.com/StayingHealthy.

¿Tiene preguntas? Visite MolinaHealthcare.com o llame al Departamento de Servicios para Miembros al 1-(800) 869-7165, TTY: 711.

Para ayudarlo a comunicarse con nosotros, Molina proporciona servicios de intérprete, incluidos material escrito e impreso en letras grandes traducido a su idioma, audio, formatos electrónicos accesibles y sistema Braille.

A continuación, se ofrece información útil sobre cómo acceder al cuidado de sus necesidades de salud conductual:

1. Llame a su proveedor de salud conductual

Su proveedor de salud conductual se encargará de sus necesidades de especialidad en salud mental y tratamiento contra las drogas o el alcohol. Puede preguntar a los proveedores si ofrecen servicios de telemedicina. Molina cubrirá los servicios de telemedicina si su proveedor los ofrece. Para ver la red de proveedores de salud conductual de Molina, visite: MolinaHealthcare.com/ProviderSearch.

También puede visitar MolinaHealthcare.com/WABHProvider para ver una lista de agencias contratadas y centros de salud comunitarios que prestan servicios de salud conductual en su área.

2. Hable con un representante de Molina

Nuestros representantes del Departamento de Servicios para Miembros pueden responder preguntas sobre su plan, ayudarlo a encontrar un proveedor y mucho más. Para solicitar esta carta en otro idioma, en un formato diferente o para obtener más información acerca de sus beneficios, llame a: **Servicios para Miembros:** 1-(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 de atención, puede dejar un mensaje y lo llamaremos al siguiente día laborable. Conozca más acerca de sus beneficios en la página web MolinaHealthcare.com.

3. Lea los documentos importantes

Lea la **Notificación de las normas de privacidad**.

Su Manual del Miembro está disponible en MolinaHealthcare.com/BHSOHandbook.

LLame al Departamento de Servicios para Miembros y solicite una copia electrónica o impresa de estos documentos.



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 contra las drogas y el alcohol
- Qué hacer si recibe una factura
- Cómo obtener ayuda si habla un idioma que no es 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
- Las directivas anticipadas para la atención, incluida la salud mental, establecen por escrito sus opciones de atención médica para el conocimiento del proveedor y de su familia
- Programa de Mejoramiento de Calidad de Molina
- Beneficios fuera del área y cómo obtener atención
- Cómo acceder al directorio de proveedores de salud conductual
- 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 o abuso en la atención médica
- Sus derechos y responsabilidades como miembro

Para obtener más información sobre sus beneficios y los recursos que ofrece Molina, visite MolinaHealthcare.com/WAMembers.

Gracias por ser miembro de Molina. Estamos a su disposición para sus necesidades de cuidado de la salud conductual.

Atentamente,
Su Familia Molina