

# Guía sobre cómo obtener atención médica de calidad

## Primavera del 2020



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



Estás en familia.



21904BROMPWAES  
200318

# Tabla de contenidos

Su guía de contacto de atención médica..... 1

Plan y programa de mejoramiento de la calidad de Molina Healthcare..... 4

Pautas para mantenerse saludable..... 6

Obtener ayuda adicional cuando presenta problemas de salud crónicos..... 6

Salud de la población (educación para la salud, control de enfermedades, administración de cuidados y administración de casos complejos)..... 8

Salud conductual..... 10

Protección de su privacidad ..... 10

Programa de seguridad del paciente..... 13

Cómo trabajamos con nuestros proveedores para tomar decisiones sobre su atención médica..... 14

Servicios de traducción..... 15

Qué hacer cuando necesita atención después del horario de atención o durante una emergencia ..... 15

Dónde encontrar respuestas sobre los beneficios de medicamentos ..... 17

Sus derechos como miembro de Molina Healthcare ..... 18

Segundas opiniones ..... 20

Servicios fuera de la red..... 20

Quejas y apelaciones ..... 20

Su derecho a apelar denegaciones..... 21

Su derecho a una directiva anticipada ..... 22

Visite el sitio web de Molina Healthcare..... 23

MiMolina..... 24

Obtener información sobre los proveedores de Molina con nuestro sitio web (directorio de proveedores en línea) ..... 25

# Su guía de contacto de atención médica

Departamento/ programa	Tipo de ayuda necesaria	Número de teléfono
<b>Departamento de Servicios para Miembros de Molina</b>	<p>Si tiene algún problema con cualquiera de los servicios de Molina Healthcare, queremos ayudar a solucionarlo. Puede llamar al Departamento de Servicios para Miembros para obtener ayuda o presentar una queja o reclamo, de lunes a viernes entre las 7: 30 a. m. y las 6:30 p. m., hora local.</p>	<p>Departamento de Servicios para Miembros</p> <p>Número de teléfono gratuito: (888) 858-3492 TTY/TDD para personas con impedimentos auditivos: (800) 833-6388 o marque 711 para utilizar el Servicio de Retransmisión de Telecomunicaciones</p>
<b>Gestión de la Salud</b>	<p>Para solicitar información sobre cómo unirse a programas para afecciones tales como asma, diabetes, presión arterial alta, enfermedad cardiovascular (CVD) o enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC), comuníquese con el Departamento de Gestión de la Salud.</p> <p>El Departamento de Gestión de la Salud lo ayudará a entender cómo utilizar estos programas. Puede cancelar la suscripción a cualquier programa.</p>	<p>Departamento de Gestión de la Salud</p> <p>(866) 891-2320 entre las 6 a. m. y las 6 p. m., hora local, de lunes a viernes TTY/TDD:711</p>
<b>Educación para la salud</b>	<p>Para solicitar información sobre bienestar, incluidas cuestiones de nutrición, tratamiento para dejar de fumar, control de peso, control del estrés, seguridad infantil, asma y diabetes, entre otros.</p> <p>El programa de administración de la salud de Molina ofrece apoyo a miembros que padecen diabetes, asma, insuficiencia cardíaca congestiva, enfermedad arterial coronaria, hipertensión (presión arterial alta) y/o sobrepeso y obesidad.</p>	<p>Departamento de Gestión de la Salud</p> <p>(866) 891-2320 Entre las 6 a. m. y las 6 p. m., hora local, de lunes a viernes TTY/TDD:711</p>

<p><b>Administración de casos</b></p>	<p>Para obtener información sobre cómo unirse a nuestros programas de administración de casos, comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros.</p> <p>El Departamento de Servicios para Miembros lo ayudará a comprender cómo utilizar estos programas y cómo cancelar la suscripción a cualquiera de estos.</p>	<p>Departamento de Servicios para Miembros</p> <p>(888) 858-3492 TTY/TDD 711</p>
<p><b>Administración de casos complejos</b></p>	<p>Para solicitar información sobre cómo puede inscribirse en nuestro programa de administración de casos complejos si necesita ayuda adicional con sus problemas de salud, comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros.</p> <p>El Departamento de Servicios para Miembros lo ayudará a comprender cómo utilizar este programa y como cancelar la suscripción.</p>	<p>Departamento de Servicios para Miembros</p> <p>(888) 858-3492 TTY/TDD 711</p>
<p><b>Programa de transición de cuidado</b></p>	<p>Para solicitar información sobre cómo puede inscribirse en nuestro programa de transiciones de cuidado después de haber estado hospitalizado, comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros.</p> <p>El Departamento de Servicios para Miembros lo ayudará a comprender cómo utilizar este programa y como cancelar la suscripción.</p>	<p>Departamento de Servicios para Miembros</p> <p>(888) 858-3492 TTY/TDD 711</p>

<p><b>Línea de Consejos de Enfermería, las 24 horas del día, los 7 días de la semana</b></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 enfermeros registrados.</p>	<p>(888) 275-8750: inglés y otros idiomas (866) 648-3537: español TTY/TDD: (866) 735-2929</p>
<p><b>Secretaría del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU. para Derechos Civiles</b></p>	<p>Si considera que no hemos protegido su privacidad y desea presentar una queja (o un reclamo), llame para hacerlo.</p>	<p>(415) 437-8310 (TDD): (415) 437-8311 (FAX): (415) 437-8329</p>
<p><b>Medicare</b></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 <a href="http://www.Medicare.gov">www.Medicare.gov</a></p>
<p><b>Oficina del Comisionado de Seguros del estado de Washington</b></p>	<p>La Oficina del Comisionado de Seguros del estado de Washington es responsable de regular los planes de servicios de salud.</p>	<p>(800) 562-6900 o (360) 725-7080 TTY/TDD (360) 586-0241 Fax a: (360) 586-2018 <a href="http://www.insurance.wa.gov/connect-us">www.insurance.wa.gov/connect-us</a></p>
<p><b>Washington Health Benefit Exchange (HBE)</b></p>	<p>Si desea realizar cambios en su cuenta, como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cambios de dirección</li> <li>• Cambios en los ingresos</li> <li>• Estado civil</li> <li>• Embarazo, nacimientos o adopciones</li> </ul>	<p>Washington Health Benefit Exchange al: 855-WAFINDER (855-923-4633) o acceda en línea a <a href="https://www.wahealthplanfinder.org">https://www.wahealthplanfinder.org</a></p>

# Plan y programa de mejoramiento de calidad de Molina Healthcare

Su atención médica es importante para nosotros. Queremos saber su opinión sobre la calidad de nuestros servicios. Es por eso que posiblemente reciba una encuesta sobre Molina Healthcare y sus servicios de atención médica. Una de estas encuestas se llama CAHPS®. CAHPS® significa Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems (Evaluación del Consumidor sobre los Proveedores y Sistemas de Atención de la Salud). Esta encuesta contiene preguntas acerca de su atención médica. Hace preguntas acerca de la atención que usted recibe a través de Molina Healthcare. Es posible que le enviemos algunas preguntas sobre cómo nos desempeñamos. Queremos saber lo que es importante para usted. Tómese su tiempo para completar la encuesta si la recibe.

Utilizamos otra herramienta llamada HEDIS® para mejorar la atención. HEDIS® significa Healthcare Effectiveness Data and Information Set (Conjunto de datos de efectividad de atención médica e información). Analizamos la información sobre los servicios que usted puede haber recibido. Estos servicios incluyen lo siguiente:

- Inmunizaciones (vacunas o inyecciones)
- Exámenes de verificación de bienestar
- Pruebas de Papanicolaou
- Mamografías de detección
- Atención de la diabetes



- Cuidado prenatal
- Atención posparto

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

Trabajamos para mejorar nuestros servicios cada año. Fijamos metas para mejorar nuestros servicios. Nuestro plan de mejoramiento de calidad incluye las siguientes metas:

- Proporcionar servicios fáciles de utilizar.
- Trabajar con proveedores para que reciba el cuidado que necesita.
- Abordar sus necesidades idiomáticas o culturales.
- Ayudarlo a reducir las barreras y apoyarlo para que logre su mejor estado de salud.

Queremos ayudarlos a usted y a sus familiares a cuidarse mejor. Queremos asegurarnos de que reciban el mejor servicio posible. Algunas de las maneras en que lo hacemos incluyen las siguientes:

- Le enviamos un correo o lo llamamos para asegurarnos de que usted y su hijo reciban los exámenes de bienestar y las vacunas que necesitan.
- Lo ayudamos a aprender sobre problemas de salud crónicos, si los tiene.
- Nos aseguramos de que reciba cuidado prenatal y exámenes posteriores al parto, si está embarazada.
- Le recordamos que debe someterse a exámenes preventivos de Papanicolaou y mamografía, si los necesita.
- Vemos las quejas de los miembros cuando las envían.
- Lo ayudamos a encontrar y utilizar la información en la página web de Molina Healthcare.
- Le informamos acerca de los servicios especiales que ofrecemos a todos nuestros miembros.

Revisamos todos los servicios y la atención que recibe cada año para ver si estamos haciendo bien las cosas. Visite nuestra página web en <https://www.molinahealthcare.com/members/wa/es-us/mem/marketplace/quality/pages/hedis.aspx>. Puede leer los últimos resultados de nuestro progreso en nuestro sitio web.

Para obtener más información, llame a su equipo del Departamento de Servicios para Miembros de Molina Healthcare al (888) 858-3492 (TTY/TDD: 711). Puede solicitar na copia impresa de nuestro plan de Mejoramiento de Calidad y los resultados.

## Pautas para mantenerse saludable

Molina Healthcare ofrece información acerca de chequeos y servicios médicos preventivos que usted y su familia pueden necesitar y cuándo realizarlos. Estas son pautas que sugieren chequeos médicos para todos los niños y adultos, a menos que su proveedor indique lo contrario. No deben reemplazar ningún consejo del proveedor.

- Tómese unos minutos para leer las Pautas para mantenerse saludable. Tenga en cuenta que estas pautas son chequeos médicos sugeridos para mantenerse saludable. Molina Healthcare cubre servicios de atención médica preventiva.
- Anote todas las preguntas que pueda tener. Lleve estas preguntas a su próximo chequeo médico.
- Informe a su proveedor acerca de cualquier problema de salud que usted o sus hijos presenten.
- Asegúrese de no faltar a sus citas.
- Si falta a su cita, llame a su proveedor para reprogramarla de inmediato.

Molina Healthcare también proporciona información sobre las pruebas y exámenes clave que usted o su familia pueden necesitar para afecciones médicas a largo plazo. Se incluyen las siguientes afecciones: diabetes, EPOC, depresión y otras. Revise esta información en la página web de Molina Healthcare. También podemos enviarle estas pautas previa solicitud. Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al (888) 858-3492, (TTY/TDD: 711).

Las pautas se publican en el sitio web [MolinaHealthcare.com](https://www.molinahealthcare.com).

## Obtener ayuda adicional cuando presenta problemas de salud crónicos

Cuidar 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 con problemas de salud complejos. Ofrecemos esta ayuda a cualquier persona que reciba servicios médicos por un problema de salud crónico. Nuestro personal trabajará con usted para asegurarse de que reciba la atención adecuada.

Molina Healthcare cuenta con personal, generalmente un equipo o un especialista que puede ayudarlo con lo siguiente:

- Encontrar servicios elegibles y acceder a ellos.
- Organizar visitas al médico y pruebas.
- Ayudarlo a comprender y manejar las afecciones crónicas de la salud, como la diabetes, la hipertensión arterial, el asma y la depresión.
- Ayudar a coordinar el transporte con la ayuda de los conectores comunitarios y los recursos locales.
- Identificar cualquier interrupción en la atención o necesidades de atención médica.
- Acceder a apoyo para ayudar a las personas con necesidades especiales de atención médica o a sus cuidadores a lidiar con el estrés del día a día.
- Pasar de un entorno a otro mediante un equipo o una persona especializados. Esto puede incluir trabajar con usted y sus cuidadores cuando recibe el alta del hospital.
- Evaluar su elegibilidad para servicios de atención médica a largo plazo.
- Conectarse con el apoyo de la comunidad.



- Organizar los servicios con un proveedor de cuidados primarios (PCP), familiares, cuidadores, representantes y cualquier otro proveedor identificado.

Se puede referir a los miembros a administración de casos a través de:

- Un proveedor.
- Departamento de Servicios para Miembros, la Línea de Educación de la Salud o la Línea de Consejos de Enfermería las 24 horas.
- Un familiar o cuidador.
- Usted mismo.

La Administración de Casos también ofrece programas específicos, como el programa de Transiciones de Cuidado. Este programa ayuda a satisfacer sus necesidades después del alta hospitalaria. Estos programas son voluntarios y se proporcionan a través del contacto telefónico o en persona. Molina Healthcare los ofrece sin costo alguno para usted. Una vez que se haya inscrito en este programa, se le asignará una persona o un equipo para que lo ayude a coordinar la atención médica. A continuación, recibirá el número de teléfono del equipo que se le asignó. Puede elegir abandonar cualquier programa en cualquier momento.

Llame al Departamento de Servicios para Miembros de Molina Healthcare al (800) 869-7165, TTY/TDD: 711 para lo siguiente:

- Ser eliminado de un programa.
- Aprender más sobre un programa.
- Solicitar una referencia.

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

Las herramientas y los programas 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/Control de enfermedades**

Molina Healthcare ofrece programas para ayudarlos a usted y a su familia a controlar un problema médico. Nuestros programas incluyen:

- Asma
- Depresión
- Diabetes
- Presión arterial alta
- Enfermedad cardiovascular (CVD)
- Enfermedad Pulmonar Obstructiva Crónica (EPOC)

## **Administración de casos complejos**

El programa de administración de casos complejos es para miembros con problemas de salud complejos. Es para aquellos que necesitan ayuda adicional con sus necesidades de atención médica.

El programa le permite hablar con una enfermera sobre sus problemas de salud. La enfermera puede ayudarlo a aprender acerca de esos problemas. La enfermera puede enseñarle a manejarlos. Una enfermera puede trabajar con su familia o su cuidador para asegurarse de que reciba la atención que necesita. La enfermera también trabaja con su médico. Existen varias maneras de ser recomendado para este programa. Existen ciertos requisitos que debe cumplir para participar, y este programa es voluntario.

Puede obtener más información, inscribirse o cancelar su inscripción en cualquiera de los programas anteriores llamando al Departamento de Administración de Salud de Molina al (866) 891-2320 TTY/TDD:711, entre las 6:00 a. m y las 6:00 p. m. hora local, de lunes a viernes.

## **Boletines informativos**

Los boletines se publican en el sitio web [MolinaHealthcare.com](https://www.molinahealthcare.com).

Los artículos cubren temas solicitados por miembros como usted. Los consejos incluidos lo ayudarán a usted y a su familia a mantenerse saludables.

## **Materiales de educación de la salud**

Nuestros materiales son sobre alimentación saludable, prevención de enfermedades, atención del estrés, cómo mantenerse activo, colesterol, asma, diabetes y otros temas. Estos materiales se basan en las pautas clínicas actuales. Para obtener estos materiales, consulte a su médico o visite nuestra página web en [MolinaHealthcare.com](https://www.molinahealthcare.com)



## Salud conductual

Molina Healthcare ofrece servicios de salud conductual para ayudar con problemas como estrés, depresión o confusión. También hay servicios para ayudar con el abuso de sustancias. Su proveedor de cuidados primarios (PCP) puede ofrecerle un examen preventivo breve y puede ayudarlo a obtener servicios. También puede buscar servicios por su cuenta llamando al Departamento de Servicios para Miembros al (888) 858-3492 (TTY/TDD: 711). Puede acceder a muchos tipos de servicios. Estos tipos de problemas se pueden tratar. Molina Healthcare lo ayudará a encontrar la asistencia o el servicio que necesita. Un gerente de cuidados de Molina Healthcare puede ayudarlo a conectarse con recursos relacionados con la salud conductual o de uso de sustancias.

## Protección de su privacidad

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

## Información médica protegida (PHI)

PHI son las siglas en inglés de información médica protegida (“Protected Health Information”). La PHI incluye su nombre, número de miembro, raza, etnia, necesidades idiomáticas u otras cosas que lo identifican. Molina Healthcare quiere que sepa cómo usamos o compartimos su PHI.

## **¿Por qué Molina Healthcare utiliza o comparte su PHI?**

- Para proveer su tratamiento.
- Para pagar su atención médica.
- Para revisar la calidad de la atención médica que recibe.
- Para informarle sobre sus opciones de atención.
- Para administrar nuestro plan de salud.
- Para utilizar o compartir la PHI para otros fines, conforme lo requerido o permitido por la ley.

## **¿Cuándo requiere Molina Healthcare su autorización (aprobación) por escrito para usar o compartir la PHI?**

Molina Healthcare necesita su autorización por escrito para usar o compartir su PHI por cualquier motivo no enumerado anteriormente.

## **¿Cuáles son sus derechos de privacidad?**

- Revisar su PHI.
- Obtener una copia de su PHI.
- Corregir 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 estar en forma escrita, oral o en computadoras. Molina Healthcare emplea varias maneras para proteger la PHI a través de nuestro plan de salud. A continuación, figuran algunas maneras en las que Molina Healthcare protege la 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 al personal para proteger y asegurar la PHI, incluidas las comunicaciones escritas y verbales.
- El personal de Molina Healthcare debe acordar por escrito el cumplimiento de las reglas 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 mediante el uso de firewalls y contraseñas.



## **¿Cuáles son las obligaciones de Molina Healthcare?**

**Molina Healthcare tiene la obligación de hacer lo siguiente:**

- Mantener en privado su PHI.
- Proporcionarle un aviso en caso de incumplimiento de su PHI no protegida.
- Abstenerse de utilizar o divulgar su información genética para propósitos de suscripciones.
- No utilizar sus datos de raza, etnia o idioma para proporcionar o denegar la cobertura y los beneficios.
- Cumplir con los términos de este aviso.

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

- 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 mencionado anteriormente es solo un resumen. Nuestra Notificación de las normas de privacidad contiene más información acerca de cómo usamos y compartimos la información de salud protegida (PHI) de nuestros miembros. Puede encontrar nuestra Notificación de las normas de privacidad completa en nuestra página web:

[MolinaHealthcare.com](https://www.molinahealthcare.com). También puede solicitar una copia de nuestra Notificación de las normas de privacidad si llama al 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 datos de seguridad para que obtenga mejores alternativas de atención médica. Aquí le presentamos algunas de las medidas que tomamos para mejorar su seguridad:

- Llevamos un registro de las quejas de nuestros miembros acerca de problemas de seguridad en el hospital o consultorio del proveedor.
- Ofrecemos información para que sepa cómo tomar decisiones seguras sobre su atención. Algunas de ellas son las siguientes:
  - Preguntas para hacerle a su cirujano antes de una cirugía.
  - Preguntas sobre interacciones de medicamentos.
- Ponemos a disposición programas para ayudarlo a administrar su atención y recibir atención de manera oportuna.
- Revisamos los informes de grupos que controlan la seguridad hospitalaria. Los informes nos informan acerca de los niveles de personal en la unidad de cuidados intensivos (UCI), el uso de pedidos de medicamentos por computadora, etc.

## Grupos que controlan la seguridad:

- Leap Frog Quality Index Ratings ([www.leapfroggroup.org](http://www.leapfroggroup.org))
- The Joint Commission National Patient Safety Goal Ratings ([www.qualitycheck.org/consumer/searchQCR.aspx](http://www.qualitycheck.org/consumer/searchQCR.aspx))

## Puede visitar estos sitios web para lo siguiente:

- Conocer qué hospitales son más seguros.
- Enseñarle a qué prestar atención cuando escoja su proveedor o un hospital.
- Obtener información sobre programas y servicios para pacientes con problemas como diabetes y asma.

Llame a nuestro Departamento de Servicios para Miembros al (888) 858-3492  
(TTY/TDD: 711)

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

Molina Healthcare quiere que reciba el tratamiento que necesita. En ocasiones, es posible que su proveedor necesite consultarnos para aprobar la atención antes de que usted la reciba (autorización previa), mientras está recibiendo la atención (concurrente) o luego de haberla recibido (servicio posterior). Vamos a trabajar con su proveedor para decidir si necesita los servicios. Este proceso recibe el nombre de Administración de Utilización (UM). 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 den lugar a la prestación de menos servicios.

Si tiene alguna pregunta sobre nuestro proceso o las decisiones de UM, puede llamarnos. Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al número de teléfono gratuito (888) 858-3492 (TTY/TDD: 711). El personal también puede aceptar llamadas de cobro revertido. Si necesita ayuda en su idioma, puede disponer de un miembro del personal bilingüe o un intérprete sin costo para usted. También ofrecemos servicios TDD/TTY para miembros con discapacidades auditivas o del habla. El personal de nuestro Departamento de Servicios para Miembros puede responder su llamada de lunes a viernes (excepto los días festivos) entre las 7:30 a. m. y las 6:30 p. m., hora local. 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 plazo de un día laboral. El personal del Departamento de Servicios para Miembros también puede llamarlo para hablar sobre problemas de Administración de Utilización. Si lo llaman del Departamento de Servicios para Miembros, utilizarán su nombre, tratamiento y el nombre de Molina Healthcare.



## Conocer lo nuevo

Buscamos nuevos tipos de servicios y nuevas formas de ofrecer esos servicios. Analizamos nuevos estudios para determinar si está comprobado que los nuevos servicios son seguros para brindar posibles beneficios adicionales. Molina Healthcare revisa los siguientes tipos de servicios por lo menos una vez al año:

- Servicios médicos
- Servicios para la salud mental
- Medicamentos
- Equipos

## Servicios de traducción

Podemos otorgarle información en el idioma de su preferencia. Podemos tener un intérprete para ayudarlo a hablar con nosotros o con su proveedor en casi cualquier idioma (incluido el lenguaje de señas). También proporcionamos materiales escritos en diferentes idiomas y formatos. Si necesita un intérprete o materiales escritos en un idioma que no sea inglés, comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al (888) 858-3492. Los usuarios de TTY/TDD deben llamar al 711. No hay ningún costo para usted por estos servicios.

## Qué hacer cuando necesita atención después del horario de atención o durante una emergencia

### Atención después del horario habitual

Habrà algunas ocasiones en las que pueda necesitar atención y el consultorio de su proveedor de atención primaria (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:

(888) 275-8750 (TTY/TDD: 711): inglés y otros idiomas

(866) 648-3537 (TTY/TDD: 711): español

Las enfermeras están disponibles para ayudarlo las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Un personal de enfermería altamente capacitado responde nuestra Línea de Consejos de Enfermería. Pueden ayudarlo a decidir si usted debería ver a un proveedor de inmediato. Los enfermeros también pueden ayudarlo a programar una cita si necesita visitar a un proveedor rápidamente. A veces, usted puede tener preguntas, pero no cree que necesite visitar a su PCP. Puede llamar a la Línea de Consejos de Enfermeras y conversar con un enfermero.

## **Atención médica urgente**

La atención médica urgente se solicita cuando tiene un problema de salud que necesita atención inmediata, pero su vida no está en peligro. Puede ser un niño con dolor de oídos que se despierta en medio de la noche, un esguince de tobillo o una astilla que no puede quitar. Los servicios de atención médica urgente solo están cubiertos cuando lo atienda un proveedor participante. Si cree que debe ser atendido rápidamente, diríjase a un centro de atención médica urgente que tenga contrato con Molina. Si se encuentra fuera del área y necesita servicios de atención médica urgente, diríjase a la sala de emergencias más cercana.

## **Atención médica urgente virtual**

Cuando no se sienta bien y no pueda consultar a su PCP, la ayuda estará disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, con el servicio de atención médica urgente virtual, “Teledoc”. Un médico de atención virtual o una enfermera especializada pueden diagnosticar y tratar afecciones menores como resfriados, infecciones de senos nasales u ojos rosados por teléfono o videochat en su tableta o computadora.

Una consulta a Teledoc cuesta lo mismo que una consulta a un PCP.

Visite: [Teledoc.com/Molina](https://www.teledoc.com/Molina) o llame al (800) TELEDOC (835-2362)

Se aplicarán tarifas por el uso de telefonía o Internet, según lo estipule su compañía personal de servicios de telefonía o Internet.

## **Atención de emergencia**

La atención de emergencia es para problemas repentinos o graves que necesitan atención inmediatamente. También puede ser la atención ante una situación en la que su vida o salud se encuentren en peligro. La atención de emergencia es un beneficio cubierto. Los servicios y suministros para un miembro que se encuentra fuera de los Estados Unidos, si el miembro viajó al lugar con el propósito de recibir servicios médicos, suministros o medicamentos, no están cubiertos. Además, la atención de rutina, la atención preventiva, la atención primaria, la atención médica especializada y los servicios a pacientes internados no están cubiertos cuando se proporcionen fuera de los Estados Unidos o en cualquier otro lugar fuera del área de servicio, a menos que se ofrezcan servicios de emergencia a un miembro durante el viaje. Cuando la muerte se produzca fuera de los Estados Unidos, la evacuación médica y la repatriación de los restos no están cubiertos.

Si necesita 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 nuestra Línea de Consejos de Enfermeras. Llame:

(888) 275-8750 (TTY/TDD: 711): inglés y otros idiomas

(866) 648-3537 (TTY/TDD: 711): español

Disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

## Servicios de crisis

Para recibir ayuda de un profesional calificado, llame al siguiente número: Línea de ayuda de Recuperación en Washington (866) 789-1511 (TTY/TDD: 711).

Llame si usted o alguien que conoce tiene problemas relacionados con la salud mental, el uso de sustancias o los juegos de azar. La ayuda está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Hay servicios de interpretación disponibles.

## Dónde encontrar respuestas a los beneficios de medicamentos

Molina Healthcare quiere que hable con su proveedor sobre los medicamentos que necesita. Puede visitar nuestro sitio web en [MolinaHealthcare.com](https://www.MolinaHealthcare.com) si desea obtener más información sobre sus beneficios de medicamentos. Nuestro sitio web también explica nuestro proceso de farmacia. En el sitio web, puede encontrar lo siguiente:

- Una lista de medicamentos genéricos y de marca que cubrimos y no cubrimos (formulario de medicamentos).
- Límites para medicamentos cubiertos. Los límites incluyen datos como la cantidad de renovaciones que puede recibir o las dosis de medicamentos que puede obtener.
- Cómo su proveedor puede pedirnos que aprobemos ciertos medicamentos.
- Cómo su proveedor puede solicitar la cantidad de un medicamento que puede necesitar.
- Información necesaria de su proveedor para obtener la aprobación de algunos de sus medicamentos.
- Detalles sobre el proceso que utilizará su proveedor para la sustitución genérica, el intercambio terapéutico y los protocolos de terapia progresiva.
- Actualizaciones de la lista de medicamentos por lo menos una vez al año y en otras instancias durante el año cuando se realizan cambios.
- Cualquier copago (solo si corresponde) de medicamentos que se encuentren o no en la lista aprobada de medicamentos de Molina Healthcare.
- Cómo su proveedor puede solicitar una autorización o excepción para la cobertura de medicamentos que no se encuentran en el formulario.

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



## Sus derechos como miembro de Molina Healthcare

¿Sabía que como miembro de Molina Healthcare tiene ciertos derechos y responsabilidades? Conocer sus derechos y responsabilidades los ayudará a usted, a su familia, a su proveedor y a Molina Healthcare a garantizar que reciba los servicios y la atención médica con cobertura que necesita.

Usted tiene derecho a lo siguiente:

- Obtener información sobre Molina Healthcare, nuestros servicios, nuestros profesionales y proveedores contratados para prestar servicios, y los derechos y responsabilidades del miembro.
- Tener privacidad y ser tratado con respeto y dignidad.
- Ayudar a tomar decisiones con su proveedor médico sobre su atención médica. Usted puede rechazar un tratamiento.
- Solicitar y recibir una copia de su historia clínica.
- Solicitar una modificación o corrección de su historia clínica.
- Analizar cuáles son las opciones para su tratamiento con su médico u otro proveedor de atención médica, de manera que pueda comprenderlas. La cobertura por costo o beneficio no resulta importante.
- Presentar quejas o enviar las apelaciones sobre Molina Healthcare o la atención que recibió.
- Usar sus derechos de miembro sin temor a resultados negativos.
- Recibir los derechos y responsabilidades de los miembros una vez al año.
- Sugerir cambios a la política de derechos y responsabilidades de los miembros de Molina Healthcare.

Usted, además, tiene las siguientes obligaciones:

- Proporcionar, de ser posible, toda la información que Molina Healthcare y los profesionales y proveedores necesitan para cuidar de usted.
- Conocer sus problemas de salud y tomar parte mediante acuerdos de las metas del tratamiento tanto como sea posible.
- Seguir las indicaciones del plan de tratamiento para el cuidado que acordó con su proveedor médico.
- Cumplir con las visitas al médico y llegar a tiempo. Si va a llegar tarde o no puede asistir a su visita al médico, llame al proveedor.

Visite nuestro sitio web en [MolinaHealthcare.com](https://www.molinahealthcare.com) o consulte su Manual del Miembro para ver una lista completa de los derechos y responsabilidades del miembro.

## **Proveedores de atención médica de la mujer**

Puede consultar a especialistas en la salud de la mujer por su atención médica preventiva y de rutina. Los especialistas en la salud de la mujer incluyen a los siguientes:



- Obstetras
- Ginecólogos
- Enfermeras parteras certificadas

La atención de rutina y preventiva incluye lo siguiente:

- atención antes del nacimiento
- exámenes mamarios
- mamografías
- pruebas de Papanicolaou

## **Cómo obtener atención para necesidades especiales de atención médica**

Puede visitar a especialistas de ayuda para sus necesidades especiales de atención médica.

## **Segundas opiniones**

Si no está de acuerdo con el plan de atención médica que su proveedor tiene para usted, tiene derecho a una segunda opinión. Hable con otro proveedor dentro de la red de Molina Healthcare o podemos coordinar una visita para que hable con un proveedor fuera de la red. Este servicio se ofrece sin costo alguno. Llame al Departamento de Servicios para Miembros al (888) 858-3492 (TTY/TDD: 711) para saber cómo obtener una segunda opinión.

## **Servicios fuera de la red**

Si no hay un proveedor participante que pueda proporcionar un servicio cubierto que no sea de emergencia, proporcionaremos el servicio cubierto a través de un proveedor no participante de la misma manera y sin un costo mayor que los mismos servicios cubiertos cuando sean prestados por proveedores participantes, siempre que usted obtenga una autorización previa antes del inicio del servicio.

## **Horario de atención de los servicios**

Ofrecemos servicios médicos necesarios a los miembros de nuestro contrato las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

## **Quejas y apelaciones**

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

Una queja puede ser por cosas como las siguientes:

- La atención que recibe de su proveedor u hospital.
- El tiempo que toma obtener una cita o que lo atienda un proveedor.
- La disponibilidad de proveedores en su área.

Puede presentar una apelación cuando no esté de acuerdo con la decisión de Molina Healthcare por lo siguiente:

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

Visite nuestro sitio web, [MolinaHealthcare.com](https://www.molinahealthcare.com), o consulte su Manual del Miembro para leer sobre:

- Quién puede presentar una queja o apelación.

Llame al Departamento de Servicios para Miembros al (888) 858-3492 (TTY/TDD: 711) si tiene alguna pregunta sobre quejas.

## Su derecho a apelar denegaciones

### ¿Qué es una denegación?

Una denegación significa que no se pagarán servicios o facturas. Si denegamos su servicio o reclamación, tiene derecho a averiguar por qué se denegaron sus servicios o facturas. Tiene derecho a apelar.

Si denegamos su servicio o reclamo, recibirá una carta de Molina Healthcare informándole sobre esta decisión. En esta carta se le informará sobre su derecho a apelar. Puede leer sobre estos derechos en su Manual del miembro. Puede obtener información sobre cómo presentar una apelación en nuestro sitio web, [MolinaHealthcare.com](https://www.molinahealthcare.com). El Departamento de Servicios para Miembros lo puede ayudar a presentar una apelación.

Si no está satisfecho con el resultado de su apelación, puede solicitar una revisión independiente. Esto significa que los proveedores fuera de Molina Healthcare revisan todos los hechos en su caso y toman una decisión. Aceptaremos la decisión.

¿Desea solicitar la revisión de una apelación? Llame al Departamento de Servicios para Miembros al (888) 858-3492 (TTY/TDD: 711) y solicite ayuda.

## Su derecho a una directiva anticipada

Todos los miembros tienen derecho a aceptar o rechazar el tratamiento ofrecido por un proveedor. Sin embargo, ¿qué sucede si no puede decirle al proveedor lo que desea? Para evitar decisiones que se puedan tomar en contra de su voluntad, es importante tener una directiva anticipada.

Una directiva anticipada es un formulario legal que le indica a los proveedores médicos qué clase de cuidados usted desea si no puede hablar por sí mismo. Puede escribir una directiva anticipada antes de que se presente una emergencia. Esto evita que otras personas tomen decisiones importantes sobre la salud por usted en el caso de que no se encuentre lo suficientemente bien como para tomar dichas decisiones. Existen diferentes tipos de formularios de directivas anticipadas. Algunos ejemplos son los siguientes:

- Poder notarial para atención médica
- Testamento vital



Completar una directiva anticipada es su elección. Nadie le puede denegar atención médica en función de su decisión de tener o no una directiva anticipada. Hable con alguien de su confianza, como un familiar o amigo. Ellos lo pueden ayudar a tomar decisiones sobre su atención médica. También puede hablar con su abogado o su proveedor de cuidados primarios (PCP) si tiene preguntas o si desea completar un formulario de directiva anticipada.

Puede llamar a Molina Healthcare para obtener información sobre cómo obtener formularios de directivas anticipadas que cumplan con las leyes estatales aplicables.

Si ha firmado una directiva anticipada y considera que el proveedor no siguió sus instrucciones, podrá presentar una queja. Visite el sitio web en [MolinaHealthcare.com](https://www.MolinaHealthcare.com) o llame al Departamento de Servicios para Miembros para obtener más información sobre cómo presentar una queja.

## Visite el sitio web de Molina Healthcare

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

- Beneficios y servicios incluidos y excluidos de la cobertura y restricciones.
- Copagos y otros cargos de los que usted es responsable (si corresponde).
- Qué hacer si recibe una factura por un reclamo.
- Preguntas más frecuentes (y respuestas)
- Otros procedimientos de farmacia que incluyen 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 de sustitución genérica, intercambio terapéutico (uso de medicamentos que son diferentes, pero tienen los mismos efectos) y protocolos de terapia progresiva (ciertos medicamentos se prueban primero antes de cubrir otro medicamento para la misma afección).
- Pautas de atención médica preventiva y programa de vacunas.
- Cómo obtener cuidado especializado y servicios hospitalarios.
- Disponibilidad del médico y del proveedor.
- Procedimientos de UM, incluida la revisión previa al servicio, la revisión urgente concomitante, la revisión posterior al servicio y cómo presentar una apelación.

Para solicitar copias impresas de todo lo publicado en el sitio web, llame al Departamento de Servicios para Miembros. Su manual del miembro también es un buen recurso. Puede encontrarlo en nuestra página web.

# MiMolina

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

- Hacer una evaluación de salud. Una evaluación de salud es una herramienta que puede ayudarlos a usted y a su proveedor (médico) a buscar maneras de mejorar su salud.
- Obtener autoayuda en las siguientes áreas:
  - Peso (IMC) saludable
  - Dejar de consumir tabaco
  - Promover la actividad física
  - Alimentación saludable
  - Control del estrés
  - Evitar beber alcohol
  - Identificar signos de depresión
  - Identificar signos de falta de motivación
  - Prueba de cáncer
  - Vacunas
  - Seguridad
- Obtener información de farmacia como:
  - Buscar una farmacia dentro de la red
- Otras cosas que puede hacer en el portal para miembros MiMolina:
  - Solicitar una tarjeta de identificación de miembro.
  - Averiguar cuándo y cómo obtener referencias.
  - Seleccionar o cambiar un médico.
  - Obtener registros de salud en línea.
  - Usar el correo electrónico seguro para obtener consejos de salud 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 (888) 858-3492 (TTY/TDD: 711) o

2. Cree una cuenta siguiendo estos sencillos pasos:

Paso 1: Visite [MyMolina.com](http://MyMolina.com) ([MiMolina.com](http://MiMolina.com) en español)

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

Paso 3: Ingrese su dirección de correo electrónico

Paso 4: Cree una contraseña



## Obtener información sobre los proveedores de Molina con nuestro sitio web (directorio de proveedores en línea)

Molina Healthcare ofrece un directorio de proveedores en línea. Para acceder al directorio de proveedores en línea, visite [MolinaHealthcare.com](https://www.molinahealthcare.com). Haga clic en “Buscar un médico”. El directorio de proveedores en línea incluye el siguiente tipo de información:

- Una lista actualizada con los nombres, direcciones y números de teléfono de los proveedores de Molina Healthcare.
- El estado de certificación de la junta de un proveedor. También puede visitar la American Board of Medical Specialties en [www.abms.org](https://www.abms.org) para verificar si un proveedor está certificado.
- Horarios de atención de todos los centros.
- Proveedores que aceptan nuevos pacientes.
- Idiomas que habla el proveedor o su personal.
- Información del hospital, incluido el nombre, la ubicación y el estado de acreditación.

Si no puede acceder a Internet o necesita información adicional (como la escuela de medicina de su proveedor o la información de residencia), el Departamento de Servicios para Miembros puede ayudarlo. Pueden enviarle una copia impresa del directorio de proveedores en línea.