

Guía sobre cómo obtener atención médica de calidad

Primavera de 2019



MolinaHealthcare.com



Estás en familia.

Part #1056-1904
Approval: MHW-4/11/2019
14078139WA0419

MiMolina

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

- Hacer una valoración de salud. La valoración de salud es una herramienta que lo puede ayudar a usted y a su proveedor (médico) a identificar las formas de mejorar su salud.
- Obtener autoayuda en las siguientes áreas:
 - Peso saludable (IMC)
 - Dejar de fumar
 - Promover la actividad física
 - Alimentación saludable
 - Controlar el estrés
 - Evitar el consumo de alcohol
 - Identificar signos de depresión
 - Identificar signos de falta de motivación
 - Pruebas de detección de cáncer
 - Vacunas
 - Seguridad



- Obtener información de farmacias como:
 - Buscar una farmacia
 - Iniciar el proceso de excepción
 - Obtener información sobre interacciones entre medicamentos, efectos secundarios o riesgos
 - Obtener información acerca de sustitutos genéricos de los medicamentos
 - Obtener recordatorios de renovación electrónica y obtener información acerca de la emisión electrónica de recetas
 - Pedir una renovación para las recetas médicas pedidas por correo
- Otras cosas que puede hacer en el portal de miembros MiMolina:
 - Solicitar una tarjeta de identificación del miembro
 - Averiguar cuándo o cómo obtener remisiones
 - Seleccionar o cambiar un profesional de la salud
 - Obtener historias clínicas en línea
 - Usar un correo electrónico seguro para obtener asesoramiento médico de la Línea de Asesoramiento 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 (800) 869-7165, TTY/TDD: 711
2. Cree una cuenta con estos sencillos pasos:

Paso 1: Vaya a MyMolina.com (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

Plan y Programa de Mejoramiento de Calidad de Molina Healthcare

Su atención médica es importante para nosotros. Queremos saber su opinión acerca de nuestros servicios. Por este motivo, podría recibir una encuesta sobre Molina Healthcare y sus servicios de atención médica. Una de estas encuestas se llama CAHPS®. CAHPS® significa Evaluación del Consumidor sobre los Proveedores y Sistemas de Atención Médica. Esta encuesta hace preguntas acerca de su atención médica. Pregunta acerca de la atención que usted o su hijo reciben a través de Molina Healthcare. Es posible que le enviemos algunas preguntas sobre cómo nos desempeñamos. Deseamos saber lo que es importante para usted. Si recibe esta encuesta, por favor tómese el tiempo para responderla.

Usamos otra herramienta llamada HEDIS® para mejorar la atención. HEDIS® significa Conjunto de Datos e Información para la Efectividad de la Atención Médica. Recopilamos información sobre los servicios que usted puede haber recibido. Estos servicios incluyen:

- Vacunas (inmunización)
- Exámenes preventivos
- Pruebas de Papanicolau



- Mamografías
- Atención de la diabetes
- Cuidado prenatal
- Atención de posparto

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

Nos esforzamos para mejorar nuestros servicios cada año. Fijamos metas para mejorar nuestros servicios. Nuestro plan de mejoramiento de la calidad (Quality Improvement, QI) incluye estos objetivos. Queremos ayudarlo a conseguir una mejor atención para usted y su familia.

Queremos asegurarnos de que reciba el mejor servicio posible. Algunas de las maneras en que lo hacemos incluyen:

- Escribirle o llamarlo para asegurarnos de que usted y su niño reciban las vacunas y se hagan los exámenes preventivos necesarios
- Ayudarlo a informarse sobre los problemas de salud persistentes si tuviera alguno
- Asegurarnos de que obtenga el cuidado prenatal y los exámenes posparto si está embarazada
- Recordarle que se haga la prueba de Papanicolaou y la mamografía si las necesita.
- Analizar las quejas que envíe
- Ayudarlo a encontrar y usar la información en la página web de Molina Healthcare
- Darle información sobre los servicios especiales que ofrecemos a todos nuestros miembros

Revisamos todos los servicios y la atención que recibe cada año para ver cómo lo estamos haciendo. Visite nuestra página web [MolinaHealthcare.com/WAQIProgram](https://www.MolinaHealthcare.com/WAQIProgram). Puede leer los últimos resultados de nuestro progreso en nuestra página web.

Para obtener más información, llame al Departamento de Servicios para Miembros de Molina Healthcare al (800) 869-7165, (TTY/TDD: 711). Puede pedir una copia impresa de nuestro plan de QI y sus resultados.

Protección de su privacidad

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

Información médica protegida (PHI)

PHI significa “información protegida sobre su salud”. La PHI incluye su nombre, número de miembro, raza, etnia, necesidades de idioma y demás datos que pueden utilizarse para identificarlo. Molina Healthcare quiere que sepa cómo usamos o compartimos su PHI.

¿Por qué Molina Healthcare utiliza y comparte la PHI?

- Para proporcionarle tratamiento
- Para pagar por su atención médica
- Para supervisar la calidad de la atención médica que recibe
- Para informarle sobre sus opciones de atención médica



- Para administrar nuestro plan de salud
- Para utilizar o compartir la PHI con otros fines, según lo exige o permite la ley

¿Cuándo requiere Molina Healthcare su autorización (consentimiento) por escrito para utilizar o compartir su PHI?

Molina Healthcare necesita su aprobación por escrito para usar o compartir su PHI por motivos no mencionados anteriormente.

¿Cuáles son sus derechos de privacidad?

- Examinar su PHI
- Obtener una copia de su PHI
- Hacer cambios en 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 presentarse en forma escrita, oral o virtual. Molina Healthcare emplea varias maneras para proteger la PHI a través de nuestro plan de salud. A continuación, se nombran algunas maneras en las que Molina Healthcare protege su 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 a su personal para proteger y resguardar la PHI, incluidas las comunicaciones verbales y escritas.
- El personal de Molina Healthcare debe acordar por escrito el cumplimiento de las normas 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 con la utilización de firewalls y contraseñas.

¿Cuáles son las obligaciones de Molina Healthcare?

Molina Healthcare tiene la obligación de:

- Mantener privada su PHI
- Darle una notificación en el caso de producirse una violación a su PHI no protegida
- No usar o divulgar su información genética con fines de contratación de seguro
- No utilizar sus datos de raza, etnia o idioma para asegurar o denegar cobertura y beneficios
- Cumplir con las condiciones de esta notificación

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

- Llame o escriba a Molina Healthcare y presente una queja
- Presente una queja en el Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU.

Lo que antecede es meramente un resumen. Nuestra Notificación de las normas de privacidad incluye más información sobre cómo utilizamos y compartimos la PHI de nuestros miembros. Puede encontrar nuestra Notificación de las normas de privacidad completa en nuestra página web [MolinaHealthcare.com](https://www.MolinaHealthcare.com). Puede solicitar una copia de nuestra Notificación de las normas de privacidad si llama a nuestro 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 hechos de seguridad para que obtenga mejores alternativas de atención médica. Aquí le presentamos algunas de las medidas que tomamos para mejorar su seguridad:

- Llevar un registro de los reclamos de nuestros miembros acerca de problemas de seguridad en el consultorio de su proveedor u hospital
- Brindarle información para que sepa más acerca de cómo tomar decisiones seguras acerca de su atención. Esto incluye:

- Preguntas para hacerle a su cirujano antes de una cirugía
- Preguntas acerca de las interacciones entre medicamentos
- Poner a su disposición programas para ayudarlo a gestionar su atención y recibirla de manera oportuna
- Revisar los informes de grupos que controlan la seguridad de hospitales. Los informes nos sirven para obtener información de diferente índole, como la dotación de personal en la Unidad de cuidados intensivos (UCI), el uso de los pedidos de medicamentos por computadora, entre otras.

Grupos que controlan la seguridad:

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



Puede visitar estos sitios web para:

- Conocer qué hospitales son más seguros
- Saber qué mirar a la hora de escoger un proveedor u hospital
- Obtener información sobre programas y servicios para pacientes con afecciones como diabetes y asma
- Llamar al Departamento de Servicios para Miembros al (800) 869-7165, (TTY/TDD: 711) para obtener más información acerca de nuestro Programa de Seguridad del Paciente.
- También puede visitarnos en MolinaHealthcare.com

Cómo trabajamos con nuestros proveedores para tomar decisiones acerca de su atención médica

Molina Healthcare quiere que reciba el tratamiento que necesita. En ocasiones, es posible que su proveedor necesite consultarnos para aprobar el servicio antes de recibirlo (autorización previa), mientras está recibiendo el servicio (concurrente) o luego de haber recibido el servicio (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 resulten en la prestación de menos servicios.

Si tiene alguna pregunta acerca de nuestro proceso de UM o nuestras decisiones, puede llamarnos. Llame al Departamento de Servicios para Miembros al número telefónico gratuito (800) 869-7165 (TTY/TDD: 711). El personal también acepta llamadas a cobro revertido. Si necesita ayuda en su idioma, tenemos personal bilingüe o intérpretes a su disposición. También ofrecemos servicios de TTY/TDD para los miembros que tienen discapacidades auditivas o del habla. Nuestro personal del Departamento de Servicios para Miembros puede responder su llamada de lunes a viernes (excepto días festivos) entre las 7:30 a.m. y las 6:30 p.m., hora del Pacífico. Si llama después de las 6:30 p.m. o durante el fin de semana, deje un mensaje y su número telefónico. El personal del Departamento de Servicios para Miembros le devolverá la llamada en el transcurso de un día laborable.

Evaluación de novedades médicas

Evaluamos nuevos tipos de servicios y nuevas maneras para proporcionar esos servicios. Evaluamos nuevos estudios para determinar si los nuevos servicios han demostrado ser seguros para posiblemente añadirlos a los beneficios. Al menos una vez al año, Molina Healthcare analiza el tipo de servicios que se indica a continuación:

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

Qué hacer cuando necesita atención después del horario de consulta o ante una emergencia

Atención después de las horas de consulta

Puede pasar que necesite atención médica en un momento en que el consultorio de su proveedor de atención primaria (Primary Care Provider, 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 Enfermeras de Molina Healthcare al (888) 275-8750 (TTY/TDD: 711). Los enfermeros están disponibles para ayudarle las 24 horas del día, los 7 días de la semana.



Nuestra Línea de Asesoramiento de Enfermería es atendida por enfermeros altamente capacitados. Pueden ayudarle a decidir si usted debería visitar a un médico de inmediato. Los enfermeros también pueden ayudarle a sacar una cita si necesita visitar a un proveedor rápidamente. A veces, usted puede tener preguntas, pero no considera necesario visitar a su médico de atención primaria. Puede llamar a la Línea de Asesoramiento de Enfermería y conversar con un enfermero.

Atención médica urgente

Es la atención que recibe cuando tiene un problema de salud que necesita atención inmediatamente, pero su vida no está en peligro. Puede ser, por ejemplo, un niño con dolor de oído que se despierta a mitad de la noche, un esguince de tobillo o una astilla que no puede quitar. La atención médica urgente está cubierta en todas partes en los Estados Unidos. Si cree que necesita atención inmediatamente, diríjase a un centro de atención médica urgente que tenga contrato con Molina.

Atención médica urgente virtual

Cuando no se siente bien y no puede visitar a su PCP, la atención médica urgente virtual de Molina está disponible para ayudarlo las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Un médico a cargo de la atención médica virtual o una enfermera especializada puede diagnosticar y tratar afecciones leves como resfriados, sinusitis o conjuntivitis por teléfono o videollamada desde su tableta o computadora.

Regístrese ahora para estar preparado para recibir atención cuando la necesite. Visite wavirtualcare.molinahealthcare.com o llame al (844) 870-6821 (TTY/TDD: 711). Para emergencias, llame al 911.

La atención médica urgente virtual es GRATUITA para los miembros de Molina Apple Health (Medicaid) de Washington. Molina ofrece atención médica virtual a través de proveedores contratados. Se aplicarán las tarifas de uso de telefonía celular o consumo de Internet designadas por su operador de telefonía celular o proveedor de servicios de Internet.

Atención de emergencia

La atención de emergencia es para problemas repentinos o graves que necesitan atención inmediatamente. También es aquella que necesita cuando su vida o salud se encuentran en peligro. La atención de emergencia es un beneficio cubierto. Sin embargo, no hay cobertura de servicios fuera de los Estados Unidos, salvo los servicios de emergencia que requieran hospitalización en Canadá o México. 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 la Línea de Asesoramiento de Enfermería. Llame al (888) 275-8750 (TTY/TDD: 711), las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Servicios en casos de crisis

Reciba ayuda calificada en: Línea de ayuda de recuperación de Washington (866) 789-1511, (TTY/TDD: 711).



Llame si usted o alguien a quien usted conoce está luchando con problemas relacionados con salud mental, abuso de sustancias o problemas con el juego. Puede obtener ayuda las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Los servicios de interpretación de lenguaje se encuentran disponibles.

Dónde encontrar respuestas sobre los beneficios para medicamentos

Molina Healthcare quiere que hable con su médico sobre los medicamentos que necesita. Puede visitar nuestra página web MolinaHealthcare.com si desea obtener más información acerca de sus beneficios para medicamentos. En nuestro sitio web también se explica nuestro proceso de farmacia. En el sitio web puede encontrar lo siguiente:

- La lista de medicamentos de marca y genéricos que cubrimos y que no cubrimos (formulario de medicamentos)
- Los límites de los medicamentos cubiertos
- Los límites incluyen elementos como la cantidad de renovaciones que puede hacer o las dosis del medicamento que puede recibir
- Cómo su médico puede pedirnos la aprobación de determinados medicamentos
- Cómo su médico puede pedir la cantidad de un medicamento que usted podría necesitar
- La información necesaria de su médico para obtener la aprobación para algunos de sus medicamentos
- Detalles acerca del proceso que su profesional de la salud utilizará para la sustitución por genéricos, el intercambio terapéutico y los protocolos de terapia progresiva
- Actualizaciones de la lista de medicamentos hechas en cualquier momento del año

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

Cómo obtener ayuda extra cuando tiene problemas de salud persistentes

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

El personal de Molina Healthcare puede ayudarlo a:

- Encontrar y acceder a servicios elegibles.
- Programar las visitas al consultorio y los exámenes que necesite.
- Comprender y controlar afecciones crónicas como la diabetes, la presión arterial alta, el asma y la depresión.
- Coordinar el transporte.
- Identificar cualquier brecha en la atención o en las necesidades de atención médica.
- Acceder a los recursos para ayudar a personas con necesidades de atención médica especial y/o a sus cuidadores que lidian con el estrés del día a día.



- Coordinar los traslados de un centro a otro. Esto puede incluir trabajar con usted y su(s) cuidador(es) cuando el hospital le da el alta.
- Evaluar la elegibilidad para servicios de atención a largo plazo.
- Conectarlo con recursos comunitarios como vivienda, alimentación, transporte y otros servicios sociales como comida a domicilio "Meals on Wheels".
- Encontrar servicios que podrían no ser beneficios cubiertos. Esto puede incluir fisioterapia en escuelas o en centros comunitarios.
- Acordar servicios con un proveedor de atención primaria (PCP), miembros de la familia, cuidadores, representantes y cualquier otro proveedor identificado.

Los miembros pueden ser remitidos a la Administración de casos a través de:

- Un médico
- El Departamento de Servicios para Miembros, la Línea de Educación de la Salud o la Línea de Consejos de Enfermeras las 24 horas del día.
- Un miembro de la familia o cuidador
- Usted mismo

Estos programas son voluntarios. Molina Healthcare los ofrece sin costo alguno para usted. Puede decidir abandonar un programa en cualquier momento.

Llame al Departamento de Servicios para Miembros de Molina Healthcare para:

- Abandonar un programa
- Obtener más información sobre un programa
- Pedir una remisión

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

Las herramientas y los servicios 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

Materiales de educación sobre salud

Entre los temas que abarcan nuestros materiales se encuentran la nutrición, las pautas para servicios médicos preventivos, el manejo del estrés, el ejercicio, el control del colesterol, el asma, la diabetes, entre otros. Para obtener estos materiales, consulte con su médico o visite nuestra página web www.MolinaHealthcare.com/MHWMedicaidPublications.

Boletines de noticias

Los boletines se publican en la página web MolinaHealthcare.com. Los artículos cubren temas solicitados por miembros como usted. Los consejos incluidos le ayudarán a usted y a su familia a mantenerse saludables.

Molina Healthcare ofrece programas para ayudarlo a usted y a su familia a controlar una afección diagnosticada. Nuestros programas incluyen lo siguiente:

Control de enfermedades

El Programa para el control de enfermedades de Molina les brinda apoyo a sus miembros para que puedan controlar las siguientes afecciones:

- Prediabetes
- Diabetes
- Asma
- Hipertensión
- Insuficiencia cardíaca congestiva
- Enfermedad coronaria
- Sobrepeso y obesidad

Los objetivos de este programa están orientados a trabajar directamente con los miembros de Molina y sus proveedores para evitar la aparición de enfermedades crónicas o para estabilizar las enfermedades que tuviesen. En la práctica, nuestro equipo clínico ayuda a los miembros a hacer lo siguiente:

- Entender mejor la afección que padecen
- Entender mejor los medicamentos que toman y cómo deben tomarlos
- Tomar las decisiones correctas y ser perseverantes para cumplir sus objetivos relacionados con la salud
- Eliminar los obstáculos y lograr que puedan obtener los servicios que necesitan
- Inscribirse en programas de control de peso, servicios para dejar de fumar y otros programas e incentivos que los ayuden a mantener un estilo de vida saludable

Puede obtener más información, inscribirse o darse de baja en cualquiera de estos programas llamando al Programa para el control de enfermedades de Molina Healthcare of Washington (MHW) al (888) 562-5442, int. 147121, desde las 8:00 a.m. hasta las 5:00 p.m., hora del Pacífico, de lunes a viernes. Nuestra dirección de correo electrónico es: MHWDiseaseManagement@MolinaHealthcare.com.

Administración de cuidados

Molina cuenta con varios Programas de Administración de Cuidados que son voluntarios para los miembros para así poder mejorar los resultados de salud. Los administradores de casos tienen la capacidad de ayudar a los miembros a controlar las afecciones que padecen y también de brindarles educación y otros recursos que necesiten. Para obtener más información, llame al Departamento de Servicios para Miembros al (800) 869-7165 (TTY/TDD: 711), de 7:30 a.m. a 6:30 p.m., hora del Pacífico, de lunes a viernes.

Administración de casos complejos

El equipo de administración de casos complejos trabaja con los miembros que tienen enfermedades avanzadas o diferentes problemas médicos, conductuales o sociales.

El Programa de Administración de Casos de Molina puede ayudar a los miembros a hacer lo siguiente:

- Evaluar los recursos comunitarios
- Explorar los servicios del plan de salud
- Detectar brechas y obstáculos en la atención médica para satisfacer las necesidades correspondientes
- Coordinar los servicios con el equipo de atención médica de los miembros
- Fijar metas para respaldar los resultados mejorados de la salud
- Recibir educación y otros recursos para que puedan controlar las afecciones crónicas

El Programa de Administración de Casos Complejos de Molina brinda sus servicios a los miembros de Medicaid, Medicare y el Mercado de Seguros Médicos.

Para comunicarse con el Departamento de Servicios para Miembros de Molina, llame al (800) 869-7165 (TTY/TDD: 711). El horario de servicio es de 7:30 a.m. a 6:30 p.m., hora del Pacífico, de lunes a viernes.

Su guía de referencia rápida de atención médica

Departamento/ Programa	Tipo de ayuda necesaria	Número para llamar/ Información de contacto
Departamento de Servicios para Miembros de Molina	Si tiene algún problema con cualquiera de los servicios de Molina, deseamos ayudar a solucionarlo. Puede llamar al Departamento de Servicios para Miembros para obtener ayuda o presentar un reclamo o una queja de lunes a viernes, de 7:30 a.m. a 6:30 p.m., hora del Pacífico.	Departamento de Servicios para Miembros Número telefónico gratuito: (800) 869-7165 (TTY/TDD: 711) TTY para personas con discapacidad auditiva: (800) 833-6388 También puede marcar 711 para comunicarse con el servicio de retransmisión de telecomunicaciones

<p>Control de enfermedades</p>	<p>Para solicitar información sobre los programas para afecciones como las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prediabetes • Diabetes • Asma • Hipertensión • Insuficiencia cardíaca congestiva • Enfermedad coronaria • Sobrepeso y obesidad 	<p>(888) 562-5442, int. 147121 de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., hora del Pacífico, de lunes a viernes Nuestra dirección de correo electrónico es: MHWDiseaseManagement@ MolinaHealthcare.com</p>
<p>Controles de maternidad y apoyo obstétrico para embarazos de alto riesgo</p>	<p>Para obtener información sobre nuestros programas de controles durante el embarazo y la maternidad, comuníquese con nuestro Departamento de Servicios para Miembros.</p>	<p>Departamento de Servicios para Miembros (800) 869-7165 (TTY/TDD: 711)</p>
<p>Línea de Asesoramiento de Enfermería 24 horas del día, 7 días de la semana</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 enfermeras registradas.</p>	<p>(888) 275-8750 Inglés y otros idiomas (866) 648-3537 Español TTY/TDD: (800) 833-6388</p>

<p>Servicio al cliente de Apple Health de la Autoridad de Atención Médica (HCA)</p>	<p>Preguntas relacionadas con los servicios cubiertos que no están incluidos en su plan o en su tarjeta de servicios ProviderOne.</p>	<p>El portal de clientes de ProviderOne está disponible en: https://www.waproviderone.org/client o bien, https://fortress.wa.gov/hca/p1contactus/ Si aún tiene preguntas o necesita más ayuda, llame al número telefónico gratuito (800) 562-3022.</p>
<p>Washington Health Benefit Exchange (HBE)</p>	<p>Si quiere modificar datos de su cuenta como por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cambios de dirección • Cambios en los ingresos • Estado civil • Embarazo, nacimientos o adopciones 	<p>Washington Health Benefit Exchange al 855-WAFINDER (855-923-4633) o visite https://www.wahealthplanfinder.org</p>



Salud conductual

Molina Healthcare ofrece servicios de salud conductual para ayudar a lidiar con problemas como el estrés, la depresión o la confusión. También hay servicios de ayuda para casos de abuso de drogas. Su médico de atención primaria puede ofrecerle un examen breve y una guía para los servicios. También puede buscar servicios por su cuenta llamando al Departamento de Servicios para Miembros al (800) 869-7165 (TTY/TDD: 711). También puede acceder a varios tipos de servicios. Estos problemas pueden tratarse. Molina Healthcare lo ayudará a encontrar el apoyo o servicio que necesite. Un Administrador de Cuidados de Molina Healthcare puede ayudarle a conseguir recursos relacionados con la salud conductual o el consumo de drogas.

Sus derechos como miembro de Molina Healthcare

¿Sabía usted que al convertirse en miembro de Molina Healthcare tiene determinados derechos y responsabilidades? Conocer sus derechos y responsabilidades lo ayudará a usted, a su familia, a su proveedor y a Molina Healthcare a asegurarse de obtener los servicios cubiertos y la atención que necesita. Usted tiene derecho a lo siguiente:

- Obtener información sobre Molina Healthcare, nuestros servicios, nuestros profesionales de la salud, 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 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.
- Discutir 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 al acordar 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 consultorio y ser puntual. Si va a llegar tarde o no puede asistir a su visita, llame a su proveedor.

Visite nuestra página web [MolinaHealthcare.com](https://www.molinahealthcare.com) o consulte el Manual para miembros para obtener una lista completa de los derechos y responsabilidades del miembro.



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. Para usted, este servicio no tiene costo. Llame al Departamento de Servicios para Miembros al (800) 869-7165 (TTY/TDD: 711) para conocer cómo obtener una segunda opinión.

Servicios fuera de la red

Si un proveedor de Molina Healthcare no puede proporcionarle los servicios necesarios y cubiertos, Molina Healthcare tiene que cubrir los servicios necesarios por medio de un proveedor fuera de la red. Su costo no puede ser más de lo que sería si el proveedor fuese parte de la red de Molina Healthcare. Esto se debe hacer de una manera oportuna durante todo el tiempo que la red de proveedores de Molina no pueda proporcionar el servicio.

Reclamos y apelaciones

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

Se puede presentar una queja por motivos como:

- La atención que recibe de su profesional de la salud u hospital
- El tiempo que demora para obtener una cita o ser atendido por el profesional de la salud
- La disponibilidad de profesionales de la salud en su zona

Puede presentar una apelación cuando no está de acuerdo con la decisión de Molina Healthcare de:

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

Puede solicitar una revisión acelerada si la decisión pone en riesgo su salud o su vida. También puede solicitar una Audiencia imparcial con el Juez estatal de derecho administrativo al mismo tiempo o si su apelación es denegada.

Visite nuestra página web [MolinaHealthcare.com](https://www.MolinaHealthcare.com) o consulte el Manual para miembros para informarse sobre lo siguiente:

- Derechos y procesos de queja, apelación y Audiencia imparcial estatal
- Plazos de queja, apelación y Audiencia imparcial estatal
- Quién puede presentar un reclamo o una apelación

Llame al Departamento de Servicios para Miembros al (800) 869-7165 (TTY/TDD: 711) si tiene alguna pregunta relacionada con las quejas.

Su derecho a apelar las denegaciones

¿Qué es una denegación?

Denegación significa que no se pagarán los servicios o las facturas. Si le denegamos un servicio o un reclamo, tendrá derecho a solicitar que le informen la razón por la que le fue denegado el pago de los servicios o las facturas. Usted tiene derecho a apelar.

Si le denegamos un servicio o reclamo, recibirá una carta de Molina Healthcare que le informará acerca de esta decisión. Asimismo le informará sobre su derecho a apelar. Puede leer acerca de estos derechos en su Manual para miembros. Puede obtener más información sobre cómo presentar una apelación en nuestra página web [MolinaHealthcare.com](https://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 pedir una revisión independiente. Esto significa que profesionales de la salud que no pertenecen a Molina Healthcare revisarán todos los datos de su caso y tomarán una decisión. Aceptaremos esta investigación.

¿Quiere pedir una revisión de una apelación? Llame al Departamento de Servicios para Miembros al (800) 869-7165 (TTY/TDD: 711) y pídale que lo ayuden a hacer los arreglos.

Buscar información sobre proveedores de Molina a través del directorio de nuestra página web (POD)

Molina Healthcare ofrece un directorio de profesionales de la salud en línea. Para acceder al directorio de proveedores en línea, visite www.MolinaHealthcare.com. Haga clic en "Encontrar un médico". El Directorio de profesionales de la salud en línea incluye el siguiente tipo de información:

- Un listado actual con los nombres, las direcciones y los números telefónicos de los proveedores de Molina Healthcare.
- El estado de certificación del colegio médico del profesional. También puede visitar el Consejo Estadounidense de Especialidades Médicas (American Board of Medical Specialties) en www.abms.org para verificar si un profesional de la salud está certificado.
- Horas de consulta para todos los centros.
- Proveedores que aceptan nuevos pacientes.
- Idiomas que hablan el proveedor o personal del consultorio.
- Información del hospital incluido el nombre, la ubicación y el estado de la acreditación.



Si no tiene acceso a Internet o necesita más información (por ejemplo, dónde estudio el profesional de la salud o dónde realizó la especialidad), el Departamento de Servicios para Miembros lo puede ayudar. Ellos pueden enviarle una copia impresa del directorio de profesional de la salud en línea.

Su derecho a una directiva anticipada

Todos los miembros tienen derecho a aceptar o rechazar el tratamiento que le ofrece un profesional de la salud. Sin embargo, ¿qué ocurre si no puede decirle al profesional de la salud lo que desea? Para evitar decisiones que pudieran tomarse en contra de su voluntad, es importante tener una directiva anticipada.

Una directiva anticipada es un formulario legal que les indica a los profesionales de la salud qué clase de cuidados desea si no puede hablar por sí mismo. Puede escribir una directiva anticipada antes de tener una emergencia. Esto evita que otras personas tomen decisiones importantes sobre la atención de su salud si usted no está en condiciones de tomar esas decisiones. Hay diferentes tipos de formularios de directivas anticipadas. Algunos ejemplos son:

- Poder notarial para la atención médica
- Testamento vital

Su decisión de confeccionar una directiva anticipada es opcional. Nadie puede negarle la atención o discriminarlo porque usted haya firmado o no una directiva anticipada. Hable con alguien de su confianza, como un familiar o un amigo. Ellos pueden ayudarlo a tomar decisiones sobre su atención médica. También puede hablar con su abogado o PCP si tiene preguntas o quiere llenar un formulario de directiva anticipada.

Puede llamar a Molina Healthcare para obtener información sobre cómo obtener un formulario de directiva anticipada que cumpla con las leyes estatales correspondientes.

Si usted ha firmado una directiva anticipada y considera que un profesional de la salud no siguió sus instrucciones, podrá presentar una queja. Para obtener más información sobre cómo presentar una

queja, visite nuestra página web MolinaHealthcare.com o llame al Departamento de Servicios para Miembros.

Visite la página web de Molina Healthcare

Visite nuestra página web www.MolinaHealthcare.com. Elija su estado en la parte superior de la página. En nuestro sitio web, puede obtener información sobre:

- Los beneficios y servicios incluidos y excluidos de la cobertura y las restricciones
- Los copagos y otros cargos de los que es responsable (si corresponde).
- Qué hacer si recibe una factura por un reclamo
- Preguntas y respuestas más frecuentes
- Otros procedimientos de farmacia, entre ellos 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 para la sustitución por genéricos, intercambio terapéutico (uso de medicamentos que son diferentes pero tienen los mismos efectos) y los protocolos de terapia progresiva (ciertos medicamentos se prueban antes de que cubramos otro medicamento para la misma afección)
- Pautas de atención médica preventiva y programa de inmunizaciones
- Cómo recibir cuidado y servicios hospitalarios especializados

Puede solicitar una copia de cualquier tema publicado en el sitio web llamando al Departamento de Servicios para Miembros. Su Manual para miembros también es un buen recurso. También puede encontrarlo en nuestro sitio web.

Servicios de traducción

Podemos brindarle información en el idioma de preferencia. Podemos proporcionar un intérprete para que lo ayude a hablar con nosotros o con su proveedor en la mayoría de los idiomas (incluido el lenguaje de señas). También proporcionamos material escrito en diferentes idiomas y formatos. Si necesita un intérprete o material escrito en un idioma que no sea inglés, comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al (800) 869-7165. Los usuarios de TTY/TDD deben llamar al 711. Estos servicios no tienen costo para usted.