



# Molina Healthcare

## Washington Apple Health

## Atención Médica Administrada

Manual para inscritos **2025**



Molina Healthcare cumple con las leyes federales y del estado de Washington sobre los derechos civiles aplicables y no discrimina por raza, color, origen nacional (incluido el dominio limitado del inglés), sexo (de acuerdo con el alcance de la discriminación sexual descrita en la sección 92.101(a), incluyendo identidad de género y orientación sexual), edad o discapacidad. Molina Healthcare no excluye a las personas ni las trata de manera menos favorable por su raza, color de piel, nacionalidad de origen, edad, discapacidad, sexo, orientación sexual ni identidad de género.

Para ayudarlo(a) a comunicarse de forma eficaz con nosotros, Molina Healthcare le ofrece sus servicios sin costo alguno y de manera oportuna:

- Molina Healthcare hace las modificaciones pertinentes y proporciona ayuda y servicios apropiados a las personas con discapacidades. Estos incluyen: (1) Intérpretes calificados (incluidos intérpretes calificados en lenguaje de señas). (2) Materiales escritos en otros formatos, como en letra de molde grande, audio, formatos electrónicos accesibles, sistema braille.
- Servicios lingüísticos para personas que hablan otro idioma o tienen un nivel básico de inglés. Esto incluye (1) intérpretes orales calificados. (2) Información traducida a su idioma.

Si quiere modificaciones razonables, ayudas y servicios auxiliares adecuados o servicios de asistencia lingüística, comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros de Molina llamando al 1-800-869-7165, TTY/TTD: 711, de lunes a viernes, de 7:30 a. m. a 6:30 p. m., hora local.

Si considera que no le hemos prestado estos servicios o que lo(a) hemos discriminado de alguna otra manera por motivos de raza, color, nacionalidad de origen (incluido el dominio limitado del inglés), sexo (de acuerdo con el alcance de la discriminación sexual descrita en la sección 92.101(a), incluyendo identidad de género y orientación sexual), edad o discapacidad, puede presentar una queja. Puede presentar una queja en persona, o por correo, fax o correo electrónico. Si quiere ayuda para presentar una queja, le ayudaremos. Puede obtener nuestro procedimiento de quejas en nuestro sitio web: <https://www.molinahealthcare.com/members/common/en-US/Notice-of-Nondiscrimination.aspx>

Llame a nuestro Coordinador de Derechos Civiles al 1-866-606-3889 o TTY/TTD: 711 o envíe su queja a:

Civil Rights Unit

200 OceanGate, Long Beach, CA 90802

Correo electrónico: [civil.rights@molinahealthcare.com](mailto:civil.rights@molinahealthcare.com) Sitio web: <https://molinahealthcare.Alertline.com>

Además, puede presentar una queja ante la Oficina del Comisionado de Seguros de Washington electrónicamente en [insurance.wa.gov/file-complaint-or-check-your-complaint-status](https://insurance.wa.gov/file-complaint-or-check-your-complaint-status), o por teléfono al 800-562-6900, 360-586-0241 (TDD). Los formularios de quejas están disponibles en [fortress.wa.gov/oic/onlineservices/cc/pub/complaininginformation.aspx](https://fortress.wa.gov/oic/onlineservices/cc/pub/complaininginformation.aspx)



También puede presentar una queja sobre derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU. (U.S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights), en línea a través del Portal de Quejas de la Oficina de Derechos Civiles en:

[ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf](https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf) o por correo postal o por teléfono a:

U.S. Department of Health and Human Services  
200 Independence Avenue, SW Room 509F, HHH Building  
Washington, D.C. 20201  
Teléfono 1-800-368-1019, TTY/TDD: 800-537-7697

Los formularios de quejas están disponibles aquí: [hhs.gov/sites/default/files/ocr-cr-complaint-form-package.pdf](https://hhs.gov/sites/default/files/ocr-cr-complaint-form-package.pdf)

Usted tiene derecho a recibir esta información en un formato distinto, como audio, braille, o letra grande, por necesidades especiales; o en su idioma gratis. El Centro de Servicio al Cliente de Asistencia Médica de HCA da asesoría sobre opciones. Para tener ayuda, llame al 1-800-562-3022, TRS 711.

|                              |  |
|------------------------------|--|
| Inglés                       | For free language assistance services, and auxiliary aids and services, call 1-800-869-7165 (TTY: 711).  |
| Spanish<br>Español           | Para obtener servicios gratuitos de asistencia lingüística, así como ayudas y servicios auxiliares, llame al 1-800-869-7165 (TTY: 711).                                |
| Chino<br>中文 (简体)             | 如需免费的语言协助服务以及辅助工具和服务，请致电 1-800-869-7165 (TTY 用户请拨打 711)。   |
| Vietnamita<br>Tiếng Việt     | Để sử dụng dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí cũng như các dịch vụ và tính năng hỗ trợ thêm, hãy gọi 1-800-869-7165 (TTY: 711).  |
| Coreano<br>한국인               | 무료 언어 지원 서비스와 보조 지원 및 서비스를 원하시면 1-800-869-7165 (TTY: 711)로 연락 주시기 바랍니다.  |
| Ruso<br>Русский              | Для получения бесплатных услуг языковой помощи, а также вспомогательных средств и услуг, позвоните: 1-800-869-7165 (телетайп: 711).                                    |
| Tagalo                       | Para sa libreng serbisyo sa tulong sa wika, at mga auxiliary aid at serbisyo, tumawag sa 1-800-869-7165 (TTY: 711).  |
| Ucraniano<br>Українська      | Для отримання безкоштовної мовної допомоги, допоміжних засобів та послуг телефонуйте за номером 1-800-869-7165 (TTY: 711).   |
| Mon-Jemer Camboyano<br>ខ្មែរ | សម្រាប់សេវា កម្មវិធីជំនួយភាសា និងជំនួយធានាការបំពេញ យុត្តិធម៌តែម្ដង សូមទូរសព្ទទៅ 1-800-869-7165 (TTY: 711)។   |
| Japonés<br>日本語               | 無料の言語サポートや補助器具・サービスをご希望の方は、1-800-869-7165 (TTY: 711) までお電話ください。  |
| Amárico<br>አማርኛ              | ለነጻ የቋንቋ እርዳታ አገልግሎቶች፣ እና ረዳት እርዳታዎች እና አገልግሎቶች፣ ወደ 1-800-869-7165 (TTY: 711) ይደውሉ።  |
| Cushite<br>Afaan Oromoo      | Tajaajiloota hiikkaa afaanii, fi namoota hanqina dhagahuu qabaniif deeggarsa dhageettii meeshaatiinii bilisaan argachuuf, gara 1-800-869-7165 (TTY: 711) tti bilbilaa. |
| Árabe<br>العربية             | اتصل على الرقم 1-800-869-7165 (الهاتف النصي 711) لتلقي خدمات المساعدة اللغوية المجانية والخدمات والمساعدات الإضافية.   |
| Panyabí<br>ਪੰਜਾਬੀ            | ਮੁਫਤ ਭਾਸ਼ਾ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਅਤੇ ਸਹਾਇਕ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਲਈ, 1-800-869-7165 (TTY: 711) ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।  |
| Alemán<br>Deutsch            | Kostenlose Sprachassistentendienste, Hilfsmittel und Dienstleistungen erhalten Sie unter 1-800-869-7165 (TTY: 711).  |
| Laosiano<br>ພາສາລາວ          | ສຳລັບການບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາ ແລະ ອຸປະກອນ ແລະ ການບໍລິການເສີມແບບບໍ່ເສຍຄ່າ, ໃຫ້ໂທ 1-800-869-7165 (TTY: 711).  |

# Índice

|   |    |
|---|----|
| Le damos la bienvenida a Molina Healthcare y Washington Apple Health.....   | 6  |
| Información importante de contacto.....   | 8  |
| Mis proveedores de atención médica.....   | 8  |
| Cómo utilizar este manual.....  | 9  |
| Comencemos.....   | 12 |
| Necesitará dos tarjetas para acceder a los servicios: su tarjeta de identificación de miembro de Molina Healthcare y su tarjeta de servicios ProviderOne..... | 12 |
| <b>1. Su tarjeta de identificación de miembro de Molina Healthcare</b> .....  | 12 |
| <b>2. Su tarjeta de servicios ProviderOne</b> .....   | 12 |
| Cómo utilizar la tarjeta de servicios ProviderOne.....  | 13 |
| Si necesita una nueva tarjeta de servicios ProviderOne.....   | 13 |
| Servicios cubiertos de Apple Health sin plan de atención médica administrada (también llamado Pago por Servicio).....   | 13 |
| Cómo cambiar de planes de salud.....  | 14 |
| Información para indígenas americanos y nativos de Alaska.....  | 15 |
| Información para las personas inscritas en Apple Health Expansion.....  | 15 |
| Sus derechos y privacidad.....  | 16 |
| Cómo utilizar el seguro médico privado y su cobertura de Molina Healthcare.....   | 17 |
| Cómo recibir atención médica.....   | 18 |
| Cómo elegir su proveedor de atención primaria (PCP).....  | 18 |
| Cómo concertar la primera cita con su PCP.....  | 18 |
| Cómo obtener una atención especializada y remisiones.....   | 18 |
| Servicios que puede obtener sin una remisión.....   | 19 |
| Telesalud/Telemedicina.....   | 20 |
| Debe consultar a doctores, farmacias, proveedores de atención de la salud del comportamiento y hospitales de Molina Healthcare.....                           | 20 |
| Pago por servicios de atención médica.....  | 21 |
| Programas de mejoramiento de la calidad.....  | 21 |
| Programas de administración de utilización.....   | 22 |
| Cómo evaluamos las nuevas tecnologías.....  | 23 |
| Cómo recibir atención en caso de emergencia o cuando está lejos de su hogar.....  | 24 |
| En casos de emergencia.....   | 24 |
| Si necesita atención urgente.....   | 24 |
| Si necesita atención médica fuera del horario de atención.....  | 24 |
| Crisis de la salud del comportamiento.....  | 25 |
| <b>Números de teléfono de la línea para crisis de los condados</b> .....  | 26 |
| Expectativa sobre cuándo le verá un proveedor de atención médica.....   | 26 |
| Beneficios cubiertos por Molina Healthcare.....   | 28 |
| Servicios generales y atención de emergencia.....   | 28 |
| Farmacia o recetas médicas.....   | 29 |
| Servicios de atención médica para niños.....  | 30 |

|   |    |
|---|----|
| Servicios adicionales .....   | 31 |
| Atención de la salud del comportamiento .....   | 32 |
| Mesas redondas de socios del sistema juvenil familiar (FYSPRT) .....                          | 33 |
| Nutrición .....   | 35 |
| Necesidades especiales de atención médica o enfermedad crónica .....                          | 35 |
| Terapia .....   | 36 |
| Especialidad .....  | 36 |
| Audición y visión .....   | 38 |
| Planificación familiar y salud reproductiva .....   | 40 |
| Equipos y suministros médicos .....   | 41 |
| Análisis de laboratorio y radiografías .....  | 41 |
| Maternidad y salud de la mujer .....  | 42 |
| Ofrecemos servicios adicionales .....   | 43 |
| Programas de administración de la salud .....   | 44 |
| Beneficios de valor añadido (VAB) .....   | 46 |
| Atención urgente virtual .....  | 49 |
| Servicios virtuales de atención de la salud del comportamiento .....                          | 50 |
| Coordinación de atención .....  | 51 |
| Ofrecemos servicios adicionales de coordinación de atención .....                             | 51 |
| Programa Health Home .....  | 53 |
| Servicios cubiertos de Apple Health sin un plan de atención médica administrada .....         | 53 |
| Servicios y apoyo a largo plazo (LTSS) .....  | 58 |
| Programas de aprendizaje temprano .....   | 59 |
| Servicios excluidos (no cubiertos) .....  | 60 |
| Acceso a su información médica .....  | 61 |
| Si no está conforme con su proveedor, plan de salud o cualquier aspecto de la atención .....  | 62 |
| Defensores de la atención de la salud del comportamiento (anteriormente llamado Ombuds) ..... | 62 |
| Información importante sobre denegaciones, apelaciones y audiencias administrativas .....     | 63 |
| Sus derechos .....  | 66 |
| Sus responsabilidades .....   | 67 |
| Directivas anticipadas .....  | 68 |
| ¿Qué es una directiva anticipada? .....   | 68 |
| Directivas anticipadas de salud mental .....  | 69 |
| ¿Qué es una directiva anticipada de salud mental? .....                                       | 69 |
| ¿Cómo completar una directiva anticipada de salud mental? .....                               | 69 |
| Cómo prevenir fraude, malgasto y abuso .....  | 70 |
| Protegemos su privacidad .....  | 70 |
| Nota importante .....   | 72 |

# Le damos la bienvenida

## Le damos la bienvenida a Molina Healthcare y Washington Apple Health

Gracias por inscribirse Washington Apple Health (Medicaid) y le damos la bienvenida a Molina Healthcare, su plan de salud. Trabajamos con Apple Health para proporcionarle su cobertura. En este manual encontrará más detalles sobre los beneficios cubiertos y sobre cómo obtener los servicios.

Cuando está inscrito en la atención médica administrada, Apple Health paga a su plan de salud una prima mensual por su cobertura. Su cobertura incluye servicios físicos y de atención de la salud del comportamiento como la prevención, la atención primaria, la atención especializada, la telemedicina y otros servicios de salud. Las mayoría



de las personas en la atención médica administrada deben atenderse con los proveedores en la red de su plan. La mayoría de los servicios recibidos fuera del área de servicio de su plan no estarán cubiertos a menos que se aprueben previamente. Trabaje con su proveedor de atención primaria (PCP) y obtenga la aprobación previa para la atención recibida fuera del área de servicio. Para obtener un proveedor de atención médica indígena (IHCP) como su PCP, comuníquese al 1-800-869-7165 (TTY 711) y obtenga la asignación de un PCP para AI/AN. Cubriremos los servicios de emergencia si tiene una emergencia fuera del área de servicio.

Nos comunicaremos con los nuevos miembros en las próximas semanas. Puede hacernos todas preguntas que tenga y obtener ayuda para concertar citas. Si tiene alguna pregunta, llámenos al 1-800-869-7165 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 7:30 a. m. a 6:30 p. m.

**Si el inglés no es su idioma preferido o si usted es sordo, sordociego o tiene problemas de audición,** podemos ofrecerle ayuda. Queremos que tenga acceso

6 | **¿Tiene preguntas?** Llame al Departamento de Servicios para Miembros al (800) 869-7165 o (TTY 711).

a los beneficios de atención médica. Si necesita información en un idioma que no sea inglés, lo que incluye el lenguaje de señas, llámenos al 1-800-869-7165 (TTY: 711). Le prestaremos asistencia en idiomas sin ningún costo. También podemos proporcionarle asistencia para que pueda encontrar un proveedor que hable su idioma.

Cuando asiste a una cita de atención médica cubierta por Apple Health, tiene derecho a los servicios de acceso lingüístico. Su proveedor debe solicitar un intérprete para sus citas. Cuando programe la cita, infórmele a su proveedor de atención médica que necesita un intérprete.

Durante la cita, los intérpretes de lengua hablada pueden ir al consultorio del proveedor, estar presentes a través del teléfono o de un video. Los intérpretes de lenguaje de señas pueden ir al consultorio del proveedor o estar presentes en su cita por video.

Si tiene preguntas sobre nuestro programa de servicios de intérprete, visite nuestro sitio web en [MolinaHealthcare.com/WA](https://MolinaHealthcare.com/WA). También puede visitar el sitio web de servicios de intérprete de Health Care Authority (HCA) en [hca.wa.gov/interpreter-services](https://hca.wa.gov/interpreter-services) o enviar un correo electrónico a servicios de intérprete de HCA a [interpretersvcs@hca.wa.gov](mailto:interpretersvcs@hca.wa.gov).

Llámenos si necesita ayuda para comprender la información o si la necesita en otros formatos. Si tiene una discapacidad, es ciego o tiene visión limitada, es sordo o tiene problemas de audición, o no comprende este manual u otros materiales, llámenos al 1-800-869-7165 (TTY 711). Podemos proporcionarle materiales en otro formato o recursos para discapacitados, como en sistema



braille, sin ningún costo. Podemos informarle si el consultorio de un proveedor tiene acceso para sillas de ruedas o dispositivos de comunicación especiales u otro equipamiento especial. También ofrecemos:

- Línea de TTY (nuestro número de teléfono de TTY es 711).
- Información en letra grande.
- Ayuda para concertar citas o gestionar transporte para acudir a las citas.
- Nombres y direcciones de proveedores especializados en necesidades de atención específicas.

## Información de contacto importante

| Organización   | Horario de servicio de atención al cliente | Números de teléfono de servicio de atención al cliente | Dirección del sitio web  |
|--|--|--|--|
| Molina Healthcare  | Lunes a viernes de 7:30 a. m. a 6:30 p. m. | 1-800-869-7165<br>TTY 711                              | <a href="http://MolinaHealthcare.com/WA">MolinaHealthcare.com/WA</a> |
| Servicio de atención al cliente de Apple Health de Health Care Authority (HCA) | De lunes a viernes de 7 a. m. a 5 p. m.    | 1-800-562-3022<br>TRS 711                              | <a href="http://hca.wa.gov/apple-health">hca.wa.gov/apple-health</a> |
| Washington Healthplanfinder  | Lunes a viernes de 8 a. m. a 6 p. m.       | 1-855-923-4633<br>TTY<br>1-855-627-9604                | <a href="http://wahealthplanfinder.org">wahealthplanfinder.org</a>   |

## Mis proveedores de atención médica

Le sugerimos que escriba los nombres y los números telefónicos de sus proveedores para un acceso rápido. Esta información está disponible en el directorio de proveedores de nuestro sitio web en [MolinaProviderDirectory.com/WA](http://MolinaProviderDirectory.com/WA). También puede llamarnos y le ayudaremos.

| Proveedores de Atención Médica                           | Nombre | Número de teléfono |
|--|--------|--------------------|
| Mi proveedor de atención primaria:                       |        |                    |
| Mi proveedor de atención de la salud del comportamiento: |        |                    |
| Mi proveedor de servicios dentales:                      |        |                    |
| Mi proveedor de atención especializada:                  |        |                    |
| Mi proveedor de farmacia:                                |        |                    |

*Este manual no crea derechos ni privilegios. No debe considerar este manual como su única fuente de información sobre Apple Health. Este manual está diseñado para brindar un resumen de la información acerca de sus beneficios de salud. Puede obtener información detallada acerca del programa de Apple Health al examinar la página en línea de leyes y reglamentos de Health Care Authority en: [hca.wa.gov/about-hca/rulemaking](https://hca.wa.gov/about-hca/rulemaking).*

## Cómo utilizar este manual

Este manual es su guía de servicios. Use la siguiente tabla para saber con quién debe comunicarse para hacer sus preguntas.

| Si tiene alguna pregunta acerca de...   | Comuníquese  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cómo cambiar o cancelar la inscripción a su plan de atención médica administrada de Apple Health <b>(página 15)</b></li> <li>• Cómo obtener servicios cubiertos por Apple Health que no están incluidos en su plan <b>(página 14)</b></li> <li>• Su tarjeta de servicios ProviderOne <b>(página 12)</b></li> </ul> | <p>Health Care Authority (HCA) del estado de Washington:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal de beneficiarios de ProviderOne: <a href="https://waproviderone.org/client">waproviderone.org/client</a></li> <li>• <a href="https://fortress.wa.gov/hca/p1contactus/">fortress.wa.gov/hca/p1contactus/</a></li> </ul> <p>Si aún tiene preguntas o necesita más ayuda, llame a HCA al 1-800-562-3022.</p> |

| Si tiene alguna pregunta acerca de...   | Comuníquese   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cómo elegir o cambiar sus proveedores <b>(página 18)</b></li> <li>• Servicios o medicamentos cubiertos <b>(página 28)</b></li> <li>• Cómo presentar una queja <b>(página 72)</b></li> <li>• Cómo apelar una decisión de su plan de salud que afecta sus beneficios <b>(página 63)</b></li> </ul> | <p>Molina Healthcare al 1-800-869-7165 (TTY 711) o visite <a href="https://www.MolinaHealthcare.com/WA">MolinaHealthcare.com/WA</a>.</p>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Su atención médica <b>(página 28)</b></li> <li>• Referidos a especialistas <b>(página 18)</b></li> </ul>   | <p>Su proveedor de atención primaria. Si necesita ayuda para seleccionar un proveedor de atención primaria, llámenos al 1-800-869-7165 (TTY 711) o visite la página web <a href="https://www.MolinaProviderDirectory.com/WA">MolinaProviderDirectory.com/WA</a>.</p> <p>También puede llamar a la Línea de asesoramiento del personal de enfermería de Molina Healthcare las 24 horas 1-888-275-8750 (TTY 711).</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cambios en su cuenta, tales como: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Cambios de dirección</li> <li>◦ Cambio de ingreso</li> <li>◦ Estado civil</li> <li>◦ Embarazo</li> <li>◦ Nacimientos y adopciones</li> </ul> </li> </ul>  | <p>Llame a Washington Healthplanfinder al 1-855-WAFINDER (1-855-923-4633) o visite: <a href="https://www.wahealthplanfinder.org">wahealthplanfinder.org</a>.</p>  |

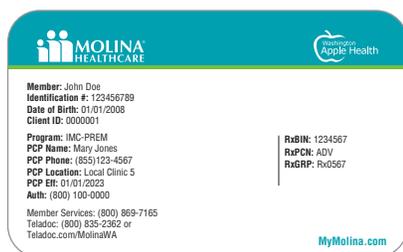
| Si tiene alguna pregunta acerca de...  | Comuníquese   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cómo informar un fraude, un malgasto o un abuso.</li> </ul> | <p>Health Care Authority del estado de Washington</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Denuncie un fraude en la elegibilidad de Washington Apple Health<br/><b><a href="mailto:WAHEligibilityFraud@hca.wa.gov">WAHEligibilityFraud@hca.wa.gov</a></b><br/>1-360-725-0934</li> <li>• Denuncie proveedores de Medicaid<br/><b><a href="mailto:hottips@hca.wa.gov">hottips@hca.wa.gov</a></b> 1-833-794-2345</li> </ul> <p>Visite la página web de HCA para más información:<br/><b><a href="http://hca.wa.gov/about-hca/other-administrative-activities/fraud-prevention">hca.wa.gov/about-hca/other-administrative-activities/fraud-prevention</a></b></p> <p>Puede informar un fraude sin necesidad de dar su nombre mediante:</p> <p>Línea de alerta de Molina Healthcare</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Línea gratuita: (866) 606-3889<br/>o en línea: <b><a href="http://MolinaHealthcare.AlertLine.com">MolinaHealthcare.AlertLine.com</a></b></li> </ul> |



# Comencemos

## Necesitará dos tarjetas para acceder a los servicios: su tarjeta de identificación de miembro de Molina Healthcare y su tarjeta de servicios ProviderOne.

### 1. Su tarjeta de identificación de miembro de Molina Healthcare



Su tarjeta de identificación de miembro debe llegarle 30 días después de inscribirse en la cobertura. Su número de miembro figura en su tarjeta de identificación de miembro. Llámenos de inmediato si alguna información en su tarjeta es incorrecta o si no la recibe dentro de los 30 días. Lleve siempre su tarjeta de identificación de miembro y muéstrela cada vez que reciba atención médica. No es necesario que espere a recibir la tarjeta para visitar a un proveedor o surtir una receta. Comuníquese con nosotros por teléfono al 1-800-869-7165 (TTY 711) o por correo electrónico al [MHWMemberServicesWeb@MolinaHealthcare.com](mailto:MHWMemberServicesWeb@MolinaHealthcare.com) si

necesita recibir atención antes de que se le entregue su tarjeta. Su proveedor también puede comunicarse con nosotros para verificar la elegibilidad.

### 2. Su tarjeta de servicios de ProviderOne

**También recibirá una tarjeta de servicios de ProviderOne en su correo electrónico.** Su tarjeta de servicios de ProviderOne se le enviará por correo entre 7 y 10 días después de comprobar que es elegible para la cobertura de Apple Health. Se trata de una tarjeta de identificación de plástico que es similar a otras tarjetas de identificación de seguro médico. Conserve esta tarjeta y proteja su información.

Su tarjeta de servicios incluirá solo la siguiente información:

- Su nombre
- Número de identificación de Provider One
- Fecha de emisión
- Página web de ProviderOne
- Información sobre el servicio de atención al cliente  
(no se mostrará información sobre el residente o el estado migratorio)



HCA no le enviará automáticamente una nueva tarjeta si recibió una anteriormente. Puede solicitar una nueva tarjeta, si lo necesita. Cada uno tiene su propio número de cliente ProviderOne. Lleve esta tarjeta a sus citas con el doctor. Los proveedores utilizan esta tarjeta para asegurarse de que sus servicios estén cubiertos.

## Cómo utilizar la tarjeta de servicios ProviderOne

Puede ver a una copia digital de su tarjeta de servicios de ProviderOne a través de la aplicación móvil WAPlanfinder. Obtenga más información sobre la aplicación en [wahbexchange.org/mobile/](http://wahbexchange.org/mobile/). No es necesario solicitar una tarjeta de reemplazo ya que siempre lleva con usted una copia digital.

Su número de cliente de ProviderOne se encuentra en el reverso de su tarjeta. Siempre será de nueve dígitos y terminará en "WA". Confirme el inicio de su cobertura o cambie de plan de salud a través del Portal para clientes de ProviderOne en [waproviderone.org/client](http://waproviderone.org/client).

Los proveedores de atención médica también pueden utilizar ProviderOne para verificar si se encuentra inscrito en Apple Health.

## Si necesita una nueva tarjeta de servicios ProviderOne

**Puede solicitar una nueva tarjeta de servicios de ProviderOne si no recibe su tarjeta, si la información no es correcta o si la pierde. Puede solicitar un reemplazo de varias maneras:**

- Visite el sitio web del portal de cliente de ProviderOne: [waproviderone.org/client](http://waproviderone.org/client)
- Llame al número de teléfono gratuito de la línea de respuesta de voz interactiva (IVR) al 1-800-562-3022 y siga las indicaciones.
- Solicite el cambio en línea: [fortress.wa.gov/hca/p1contactus/](http://fortress.wa.gov/hca/p1contactus/)
  - o Seleccione "Client" (Cliente).
  - o Utilice el menú desplegable de selección de temas para elegir "Services Card" (Tarjeta de servicios).

La nueva tarjeta es sin cargo. La nueva tarjeta demora entre 7 y 10 días en llegar por correo postal.

## Servicios cubiertos de Apple Health sin plan de atención médica administrada (también llamado Pago por Servicio)

Health Care Authority (HCA) paga algunos beneficios y servicios de manera directa mediante Apple Health aunque usted se encuentre inscrito a un plan de salud. Estos beneficios incluyen los siguientes:

- Servicios dentales por un dentista profesional.
- Anteojos para niños (menores de 20 años).
- Apoyo y servicios de atención a largo plazo<sup>1</sup>.
- Servicios de Apoyo a la Maternidad (MSS) de First Steps, Administración de Casos de Infantes (ICM) de First Steps, educación sobre el parto, Programa Substance Using Pregnant People (SUPP), asesoramiento genético prenatal, interrupción del embarazo<sup>2</sup>.
- Servicios para personas con discapacidades del desarrollo.

Usted solo necesita su tarjeta de servicios de ProviderOne para acceder a estos beneficios. Su PCP o Molina Healthcare le ayudarán a acceder a estos servicios y a coordinar su atención. Consulte la [página 28](#) para obtener más detalles sobre los beneficios cubiertos. Llámenos si tiene alguna pregunta sobre los beneficios o servicios.

## Cómo cambiar de plan de salud

Usted tiene derecho a cambiar su plan de salud en cualquier momento. El cambio de plan puede ocurrir tan pronto como un mes después de realizar el cambio. Asegúrese de que el cambio de plan se haya realizado antes tener una consulta con los proveedores de la red de su nuevo plan.

Existen varias maneras de cambiar su plan.

- Cambie su plan en el sitio web de Washington Healthplanfinder: [wahealthplanfinder.org](http://wahealthplanfinder.org)
- Visite el portal de cliente de ProviderOne: [waproviderone.org/client](http://waproviderone.org/client)
- Solicite el cambio en línea: [fortress.wa.gov/hca/p1contactus/home/client](http://fortress.wa.gov/hca/p1contactus/home/client)
  - o Seleccione el apartado “Enroll/Change Health Plans” (Inscribirse/Cambiar Planes de Salud).
  - o Llame al HCA: 1-800-562-3022 (TRS: 711).

Si decide cambiar el plan de salud, trabajaremos con su nuevo plan para hacer la transición de la atención necesaria desde el punto de vista médico para que pueda seguir recibiendo los servicios que necesita.

**NOTA:** la personas inscritas al Programa Patient Review and Coordination (PRC) deben permanecer en el mismo plan de salud por un año. Infórmenos si se muda.

<sup>1</sup> Los servicios y la asistencia a largo plazo no están cubiertos por Apple Health Expansion.

<sup>2</sup> Apple Health Expansion no cubre los servicios relacionados con el embarazo y después del embarazo.

## Información para indígenas americanos y nativos de Alaska

La HCA brinda a los indígenas de los EE. UU. y nativos de Alaska de Washington la opción entre la atención médica administrada de Apple Health o la cobertura de Apple Health sin un plan de atención administrada (también denominado pago por servicio). La HCA ofrece esta opción para cumplir con las leyes federales en reconocimiento al sistema de prestación de atención médica indígena y para ayudar a garantizar que usted tenga acceso a una atención médica culturalmente adecuada. Si tiene preguntas o para cambiar su inscripción, comuníquese con la HCA al 1-800-562-3022. Puede cambiar sus selecciones en cualquier momento, pero el cambio no entrará en vigencia hasta el siguiente mes disponible.

Si está conectado o asociado con un Asistente Tribal a través de un centro de Indian Health Service (IHS), un programa Tribal Health o un Programa Urban Indian Health (UIHP), pueden ayudarle a tomar su decisión. Pueden ayudarle a decidir si elegir un plan de atención médica administrada o una cobertura de Apple Health sin un plan de atención administrada. Si tiene preguntas sobre su atención médica o su cobertura, el personal tribal o de UIHP podrán ayudarle.

Si usted es indígena de los EE. UU. o nativo de Alaska, puede recibir servicios de atención médica a través de un centro de IHS, un Programa tribal health care o un UIHP, tales como Seattle Indian Health Board o NATIVE Project of Spokane. Los proveedores de estas clínicas conocen y comprenden su cultura, su comunidad y las necesidades de atención médica. Ellos le darán la atención que necesita o le derivarán a un especialista.

## Información para las personas inscritas en Apple Health Expansion

Apple Health Expansion es un nuevo programa diseñado para proporcionar cobertura de atención médica a personas de 19 años o más con estatus migratorio que califican para el programa. Las personas inscritas elegibles incluyen aquellas que no califican para otros programas de Apple Health según su estado migratorio. En este programa, usted se inscribe en un plan de salud se ofrece en su condado. Este plan de salud administra su atención médica y es su punto de contacto con el fin de conseguir ayuda para obtener servicios, coordinar su atención y garantizar que reciba la ayuda necesaria para acceder al idioma.

Apple Health Expansion incluye la mayoría de los servicios cubiertos por otros programas de Apple Health. Usted tiene acceso a servicios médicos, servicios dentales, farmacéuticos y de atención de la salud del comportamiento en su cobertura de Apple Health Expansion.

Algunos de los servicios disponibles en Apple Health Expansion son los siguientes:

- Servicios de atención de la salud del comportamiento y médica
- Servicios dentales
- Transporte a citas cubiertas por Apple Health
- Servicios de intérprete
- Farmacia (medicamentos de venta libre y recetados en la lista de medicamentos preferidos de Apple Health)
- Material óptico (para inscritos de 19-20 años)

Algunos servicios **no están disponibles** en la cobertura de Apple Health Expansion. Entre estos se incluyen los siguientes:

- Servicios de detección, diagnóstico y tratamiento oportunos y periódicos (EPSDT)
- Supervisión de apoyo
- Enfermería de guardia privada
- Atención a largo plazo en centros de enfermería
- Centro de atención intermedia
- Programa de Health Home
- Servicios relacionados con el embarazo y después del embarazo

Los siguientes programas de Apple Health están disponibles independientemente de su ciudadanía o estado migratorio.

- Apple Health for Kids
- Apple Health for Pregnant Individuals
- After-Pregnancy Coverage
- Family Planning Only

## Sus derechos y privacidad

Estamos obligados por ley a proteger su información médica y mantener su confidencialidad. Solamente usamos y compartimos su información para proporcionar beneficios, realizar tratamientos, pagos y funciones de atención médica. Su estado migratorio estará protegido y no se tomarán medidas en su contra por presentar una queja o reclamo con respecto a la atención que recibió. Puede encontrar más información sobre la privacidad en la sección “Protegemos su privacidad” de este manual.

## Cómo utilizar el seguro médico privado y su cobertura de Molina Healthcare

Algunos inscritos tienen un seguro médico privado. Podemos trabajar con el otro seguro para ayudar a cubrir algunos copagos, deducibles y servicios que su seguro médico privado no cubra.

Asegúrese de que sus proveedores de atención médica estén en la red de proveedores de Molina Healthcare o estén dispuestos a facturarnos los copagos, deducibles o saldos que su seguro privado no cubre. Esto le ayudará a evitar los gastos de su propio bolsillo.

Muestre todas las tarjetas cuando vaya al médico o a otros profesionales de salud. Estos incluyen:

- Tarjeta de seguro médico privado
- Tarjeta de servicios ProviderOne y
- Tarjeta de identificación de miembro de Molina Healthcare.

Comuníquese con Molina Healthcare de inmediato si:

- Su cobertura de seguro médico privado finaliza.
- Su cobertura de seguro médico privado cambia.
- Tiene preguntas acerca de cómo utilizar Apple Health con su seguro médico privado.



# Cómo recibir atención médica

## Cómo elegir un proveedor de atención primaria (PCP)

Es importante elegir un proveedor de atención primaria (PCP). Puede encontrar la información de su PCP en su tarjeta de identificación del miembro. Elegiremos un PCP para usted si no elige uno. Puede solicitar un proveedor si ya acude a un PCP o si conoce a un proveedor que desea probar. Podemos ayudarle a encontrar un nuevo PCP si el proveedor al que quiere acudir no está en nuestra red. Usted tiene derecho a cambiar de plan de salud sin interrupción de la atención. Este derecho está en la política de Transición de atención de HCA.

Cada familiar elegible puede tener su propio PCP o usted puede elegir uno para que se ocupe de todos los miembros de la familia que tengan cobertura de atención médica administrada de Apple Health. Puede elegir un nuevo PCP para usted o su familia en cualquier momento en [MolinaProviderDirectory.com/WA](https://MolinaProviderDirectory.com/WA) o llámenos al 1-800-869-7165 (TTY 711).

## Cómo concertar su primera cita con su PCP

Su PCP le ayudará a cubrir la mayoría de sus necesidades de atención médica. Los servicios que puede obtener incluyen controles de rutina regulares, vacunas (inyecciones) y otros tratamientos.

Solicite una cita tan pronto como elija a un PCP para convertirse en paciente suyo. Esto le ayudará a recibir atención cuando lo necesite.

Es útil que su PCP tenga la mayor cantidad de información posible sobre sus antecedentes físicos y de atención de la salud del comportamiento. Recuerde traer su tarjeta de servicios ProviderOne, su tarjeta de identificación de miembro de Molina Healthcare y cualquier otra tarjeta de seguro. Escriba su historial de salud. Haga una lista de lo siguiente:

- Problemas médicos o de atención de la salud del comportamiento.
- Medicamentos que toma.
- Preguntas que quiera hacerle a su PCP.

**Informe a su PCP lo antes posible si necesita cancelar una cita.**

## Cómo obtener atención especializada y remisiones

Su PCP le enviará a un especialista si necesita atención que no le puede brindar. Su PCP puede explicarle cómo funcionan las remisiones. Hable con su PCP si cree que un especialista no satisface sus necesidades. Puede ayudarle si necesita ver a un especialista diferente.

Su PCP debe solicitarnos aprobación previa o autorización previa antes de darle algunos tratamientos y servicios. Su PCP puede decirle qué servicios requieren de aprobación previa o usted puede llamarnos y consultar.

Le proporcionaremos la atención que necesita de un especialista que no pertenezca a nuestra red si no contamos con uno dentro de la red. Es posible que tengamos que aprobar previamente cualquier consulta realizada fuera de nuestra red. Converse sobre esto con su PCP.

Su PCP nos solicitará la aprobación previa con información médica para demostrar por qué usted necesita esta atención. Debemos responderle a su PCP dentro de los cinco días de presentada la solicitud. Le notificaremos nuestra decisión en un plazo máximo de 14 días.

Usted tiene derecho a apelar si denegamos esta solicitud y no está de acuerdo con nuestra decisión. Esto significa que usted puede pedirnos que otra persona revise la solicitud. Consulte la **página 63** para obtener más información. Usted no es responsable de los costos si su PCP o Molina Healthcare le envían a un especialista que no está en nuestra red y otorgamos una autorización previa.

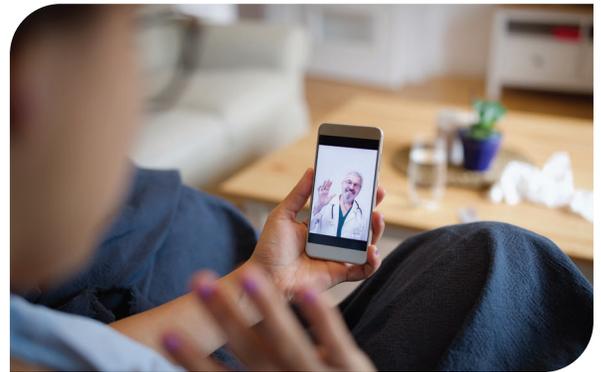
## Servicios que puede obtener sin una remisión

No es necesario una remisión de su PCP para visitar un proveedor de nuestra red si necesita lo siguiente:

- Los servicios de respuesta ante una crisis de la salud del comportamiento incluyen los siguientes:
  - o Intervención ante una crisis
  - o Servicios de evaluación y tratamiento
- Servicios de planificación familiar
- Pruebas de HIV o AIDS
- Inmunizaciones
- Servicios de atención de la salud del comportamiento para pacientes ambulatorios
- Tratamiento de enfermedades de transmisión sexual y atención de seguimiento
- Detección de tuberculosis y atención de seguimiento
- Los servicios de salud para la mujer que incluyen:
  - o Servicios de maternidad, lo que incluye los servicios de una partera,
  - o Exámenes mamarios o pélvicos

### Telesalud o telemedicina

Si su proveedor le respalda, puede hablar con su proveedor por teléfono o a través de la computadora en lugar de una cita presencial. Esto se conoce como telemedicina. La telesalud (también denominada telemedicina) debe ser una comunicación privada, interactiva y en tiempo real de audio o audio y video. La atención de urgencia virtual también es una opción como parte de su cobertura de Apple Health. Puede encontrar más información en la [página 49](#).



Puede compartir información con su proveedor y recibir diagnóstico y tratamiento en tiempo real sin estar en el mismo lugar.

La telesalud es una opción útil cuando no puede trasladarse hasta el consultorio de su proveedor. Muchas clínicas ahora ofrecen este servicio y Molina lo cubre. Comuníquese con su proveedor para saber si ofrece citas vía teléfono o en línea. Para obtener más información visite [MolinaHealthcare.com/WA-Telehealth](https://MolinaHealthcare.com/WA-Telehealth).

### Debe acudir a doctores, farmacias, proveedores de atención de la salud del comportamiento u hospitales de Molina Healthcare.

Debe utilizar proveedores de atención de la salud del comportamiento y física que trabajen con Molina Healthcare. También disponemos de hospitales y farmacias para que los utilice. Puede solicitar un directorio con información sobre nuestros proveedores, farmacias y hospitales. Los directorios incluyen:

- Hospitales y farmacias.
- Nombre, dirección y número de teléfono del proveedor del servicio.
- La especialidad, aptitudes y el título médico.
- Escuela de medicina a la que asistió, terminación de la residencia y estado de la certificación de la Junta.
- Idiomas que hablan los proveedores.
- Cualquier limitación sobre el tipo de pacientes que atiende el proveedor (adultos, niños, etc.).
- Identificación de los PCP que aceptan nuevos pacientes.

Para obtener un directorio, llame a nuestra línea del Departamento de Servicios para Miembros al 1-800-869-7165 (TTY 711) o visite nuestro sitio web en [MolinaProviderDirectory.com/WA](http://MolinaProviderDirectory.com/WA).

## Pago por servicios de atención médica

Como beneficiario de Apple Health, no debe abonar copagos ni deducibles por ningún servicio cubierto. Sin embargo, podría tener que pagar por sus servicios si:

- Recibe un servicio que Apple Health no cubre, como cirugía estética.
- Obtiene un servicio que no es médicamente necesario.
- Recibe atención de un proveedor fuera de nuestra red y no es una emergencia o que cuenta con una aprobación previa de su plan de salud.
- No sigue nuestras reglas para recibir atención de un especialista.

Los proveedores no deberían pedirle que pague por los servicios cubiertos. Si recibe una factura, llámenos al 1-800-869-7165 (TTY 711). Trabajaremos con su proveedor para asegurarnos de que le esté facturando correctamente.

## Programas de mejoramiento de la calidad

El Programa de Mejoramiento de Calidad de Molina Healthcare trabaja para asegurar que los miembros obtengan atención de alta calidad y un servicio útil de su red de proveedores y del plan de salud.

### Programa de Mejoramiento de Calidad de Molina Healthcare:

- Se asegura de que usted tenga acceso a un equipo de atención médica calificado.
- Revisa y actúa si existe algún problema con la calidad de la atención brindada.
- 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.
- Proporciona **Consejos para mantenerse saludable** con el fin de ayudar a los miembros a que conozcan qué servicios se necesitan y cuándo los necesitan.
- Proporciona una **Guía sobre cómo obtener atención médica de calidad** para ayudar a los miembros a acceder a nuestros programas y servicios.
- Supervisa y evalúa nuestro desempeño a través de **HEDIS®** (Conjunto de datos e información para la eficacia de la atención médica).

- o HEDIS® es una de las herramientas de mejora del rendimiento más utilizadas en la atención sanitaria, que ayuda a comparar varios aspectos de la calidad de la atención médica, como exámenes de bienestar y prevención, control de diabetes, atención prenatal y posparto e inmunizaciones para niños.
- Ofrece encuestas a nuestros miembros con el fin de informarnos sobre su experiencia con el plan de salud y los proveedores, como **CAHPS®** (Evaluación del consumidor de proveedores y sistemas de atención médica).

Para conocer los procesos, objetivos y resultados relacionados con la atención y los servicios de los miembros, visite: [MolinaHealthcare.com/WAQIProgram](https://MolinaHealthcare.com/WAQIProgram).

Información para los miembros sobre una vida saludable, visite:

[MolinaHealthcare.com/MHWMedicaidPublications](https://MolinaHealthcare.com/MHWMedicaidPublications) o [MolinaHealthcare.com/StayingHealthy](https://MolinaHealthcare.com/StayingHealthy).

Si desea obtener una copia gratuita del informe de progreso o descripción del programa de Mejoramiento de Calidad de Molina Healthcare, llame al Departamento de Servicios para Miembros al 1-800-869-7165 (TTY 711).

### Programas de administración de utilización

Molina Healthcare quiere que usted reciba la atención adecuada y que no reciba atención que no necesita. Ayudamos a garantizar que obtenga el nivel adecuado de atención al tomar decisiones según la necesidad médica, la idoneidad y los beneficios cubiertos.

No recompensamos al personal que toma estas decisiones por decir que no. Así nos aseguramos de que nuestras decisiones sean justas. Si tiene preguntas sobre cómo se toman estas decisiones, llame a Molina Healthcare al 1-800-869-7165 (TTY 711), de lunes a viernes de 7:30 a. m.-6:30 p. m.

También nos complace proporcionarle una copia de las normas utilizadas para tomar decisiones. Si necesita ayuda con su idioma, dispone de personal bilingües o intérpretes sin costo. También ofrecemos servicios de TTY si padece sordera o tiene problemas de audición o para hablar. Deje un mensaje que incluya su número de teléfono si llama después de las horas de consulta o durante el fin de semana. Le devolveremos la llamada en el plazo de un día laborable. Además, es posible que le llamen del Departamento de Servicios para Miembros para hablar sobre la administración de utilización. Cuando reciba la llamada, el personal de administración de utilización de Molina usará su nombre, cargo y el nombre de Molina.

## Cómo evaluamos las nuevas tecnologías

Revisamos los nuevos equipos, medicamentos y procedimientos para decidir si deben tener cobertura en función de la necesidad médica. Todavía se están probando algunos equipos, medicamentos y procedimientos nuevos para ver si realmente ayudan. Si aún se están probando, se denominan experimentales o en investigación. Estos servicios tienen cobertura después de la investigación y si Molina Healthcare determina que son más útiles que perjudiciales. Si desea obtener más información, contáctenos al 1-800-869-7165 (TTY 711), de lunes a viernes de 7:30 a. m.-6:30 p. m.



# Cómo recibir atención en caso de emergencia o cuando está lejos de su hogar

## En casos de emergencia

Llame al 911 o acuda a la sala de emergencias más cercana si tiene un problema de salud repentino o grave que cree que es una emergencia.

Llámenos lo antes posible para informarnos que tuvo una emergencia y dónde recibió atención. No necesita autorización previa para buscar atención en caso de emergencia. Puede hacer uso de cualquier hospital o centro de emergencias si se encuentra en una situación de emergencia.

Acuda a la sala de emergencias del hospital solo si se trata de una emergencia. Nunca acuda a una sala de emergencias por atención de rutina.

## Si necesita atención de emergencia

Usted puede que tenga una lesión o enfermedad que no es una emergencia, pero que necesita atención de urgencia. Comuníquese con nosotros al 1-800-869-7165 (TTY 711) para encontrar centros de atención médica de urgencia dentro de nuestra red o visite nuestro sitio web en [MolinaProviderDirectory.com/WA](https://MolinaProviderDirectory.com/WA). Si tiene preguntas acerca de los centros de atención médica de urgencia, llame a nuestra línea de asesoramiento del personal de enfermería disponible las 24 horas, al 1-888-275-8750 (TTY 711). Esta línea está disponible los siete (7) días de la semana.

## Si necesita atención fuera del horario de atención

Llame a nuestra línea del personal de enfermería las 24 horas y solicite ayuda al 1-888-275-8750 (TTY 711).

También puede comunicarse con el servicio virtual de atención de urgencias de su plan de salud por teléfono, teléfono inteligente, tableta o computadora al 1-800-835-2362 (TTY 711), visite [Teladoc.com/MolinaWa](https://Teladoc.com/MolinaWa) o descargue la aplicación Teladoc: [Teladoc.com/mobile](https://Teladoc.com/mobile).

Llame a su PCP para saber si ofrece atención médica después de las horas de consulta.

## Crisis de la salud del comportamiento

### Algunos ejemplos de emergencias/crisis de atención de la salud del comportamiento incluyen las siguientes situaciones:

- |  |  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuando la persona habla o amenaza con lastimarse a sí misma o a otros o suicidarse.</li> <li>• Cuando se siente desesperanzada.</li> <li>• Cuando siente ira o enojo incontrolables.</li> <li>• Cuando se siente atrapado, como si no hubiese otra salida.</li> <li>• Cuando adopta comportamientos imprudentes.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuando siente ansiedad, agitación o falta de sueño.</li> <li>• Cuando se aleja de los amigos y la familia.</li> <li>• Cuando experimenta cambios de humor notables.</li> <li>• Cuando no encuentra razón para vivir.</li> <li>• Cuando aumenta el consumo de drogas y alcohol.</li> </ul> |
|--|--|

Puede llamar a las líneas para crisis que aparecen a continuación si usted o alguien que usted conoce experimenta una crisis de salud mental.

- **Llame al 911 para obtener ayuda inmediata en caso de una emergencia que ponga en peligro la vida.**
- **Llame al 988 para obtener ayuda inmediata en caso de una crisis de salud del comportamiento.**

- Llame o envíe un mensaje de texto al 988. La línea es gratuita, confidencial y está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

#### **Para el consumo de sustancias, problemas con el juego o apoyo de salud**

**mental:** llame o envíe un mensaje de texto a la Línea de ayuda de recuperación de Washington al 1-866-789-1511 o al 1-206-461-3219 (TTY) para obtener remisiones las 24 horas. También puede visitar [warecoveryhelpline.org](http://warecoveryhelpline.org).

- Los adolescentes pueden conectarse con otros adolescentes entre las 6 p. m.-10 p. m. Llame al 1-866-833-6546, envíe un correo electrónico a [teenlink@crisisclinic.org](mailto:teenlink@crisisclinic.org), o visite [866teenlink.org](http://866teenlink.org).

**La Línea de ayuda de recuperación de Washington** es una línea de intervención ante una crisis que se encuentra disponible las 24 horas, así como una línea de remisión para aquellas personas que enfrentan problemas relacionados con la salud mental, los servicios para el tratamiento del trastorno por abuso de sustancias y los juegos de azar. Llame o envíe un mensaje de texto al 1-866-789-1511 o al 1-206-461-3219 (TTY), envíe un correo electrónico a [recovery@crisisclinic.org](mailto:recovery@crisisclinic.org) o vaya a [warecoveryhelpline.org](http://warecoveryhelpline.org). Los adolescentes pueden

conectarse con otros adolescentes en determinadas horas: 1-866-833-6546, [teenlink@crisisclinic.org](mailto:teenlink@crisisclinic.org), o [teenlink.org](http://teenlink.org).

## Números de teléfono de la línea para crisis de los condados

Llame a la línea local de crisis del condado de la Organización de servicios administrativos de salud conductual (Behavioral Health Administrative Services Organization, BH-ASO) que se muestra abajo para solicitar asistencia si usted o alguien que usted conoce está experimentando una crisis de salud del comportamiento.

| Región           | Condados   | Líneas para crisis |
|------------------|--|--------------------|
| Great Rivers     | Cowlitz, Grays Harbor, Lewis, Pacific, Wahkiakum                                     | 1-800-803-8833     |
| Greater Columbia | Asotin, Benton, Columbia, Franklin, Garfield, Kittitas, Walla Walla, Whitman, Yakima | 1-888-544-9986     |
| King             | King   | 1-866-427-4747     |
| North Central    | Chelan, Douglas, Grant, Okanogan   | 1-800-852-2923     |
| North Sound      | Island, San Juan, Skagit, Snohomish, Whatcom   | 1-800-584-3578     |
| Pierce           | Pierce   | 1-800-576-7764     |
| Salish           | Clallam, Jefferson, Kitsap   | 1-888-910-0416     |
| Spokane          | Adams, Ferry, Lincoln, Pend Oreille, Spokane, Stevens                                | 1-877-266-1818     |
| Southwest        | Clark, Klickitat, Skamania   | 1-800-626-8137     |
| Thurston-Mason   | Mason, Thurston  | 1-800-270-0041     |

## Expectativa sobre cuándo le verá un proveedor de atención médica

Los tiempos de espera para ver a un proveedor dependen de sus necesidades de atención. Consulte a continuación los tiempos de espera previstos para ver a un proveedor.

- **Atención de emergencia:** disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

- **Atención de urgencia:** visitas al consultorio de su PCP, proveedor de atención de la salud del comportamiento, clínica de atención médica de urgencia u otro proveedor en un plazo de 24 horas.
- **Atención de rutina:** visitas al consultorio de su PCP, proveedor de atención de la salud del comportamiento u otro proveedor en un plazo de 10 días. La atención de rutina se planifica e incluye visitas regulares al proveedor para problemas médicos que no son urgentes ni implican una emergencia.
- **Atención preventiva:** visitas al consultorio de su PCP u otro proveedor en un plazo de 30 días. Entre los ejemplos de atención médica preventiva se encuentran:
  - o Exámenes físicos anuales (también llamados chequeos),
  - o Consultas para el niño sano,
  - o Atención médica anual de la mujer y
  - o Vacunas (inyecciones).

Contáctenos si toma más tiempo que los tiempos anteriores ver a un proveedor.



# Sus beneficios

## Beneficios cubiertos por Molina Healthcare

Esta sección describe los servicios y beneficios cubiertos por Molina Healthcare. No es una lista completa de los servicios cubiertos. Verifique con su proveedor o comuníquese con nosotros si hay algún servicio que necesita que no se encuentra en la lista. Puede consultar nuestros beneficios y servicios en [MolinaHealthcare.com/WA](https://MolinaHealthcare.com/WA).

Algunos servicios de atención médica cubiertos pueden requerir aprobación previa. Todos los servicios no cubiertos requieren nuestra aprobación previa. Los servicios no cubiertos a través de Apple Health sin un plan de atención médica administrada requieren la aprobación previa de HCA.

Algunos servicios están limitados por el número de visitas. Su proveedor puede solicitar una Extensión de la Limitación (LE) si necesita más visitas. Pídale a su proveedor que solicite una excepción a la regla (ETR) si necesita servicios que no están cubiertos.

Es posible que antes de obtener algunos servicios deba conseguir una remisión de su PCP o una aprobación previa de Molina Healthcare. Si no tiene una remisión o una aprobación previa, es posible que no paguemos los servicios. Trabaje con su PCP para asegurarse de que haya una autorización previa lista antes de obtener el servicio.

## Servicios generales y atención de emergencia

| Servicio   | Información adicional   |
|--|---|
| Servicios de emergencia                                      | Disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana en cualquier parte de los Estados Unidos.   |
| Hospital, servicios ambulatorios y de internación            | Deben ser aprobados por nosotros para toda atención que no sea de emergencia.   |
| Atención de urgencia   | Utilice la atención médica urgente cuando tenga un problema de salud que necesite atención inmediata, pero cuando su vida no esté en peligro. |
| Atención médica de prevención                                | Consulte la <a href="#">página 27</a> .   |
| Rehabilitación de pacientes hospitalizados (medicina física) | Se requiere autorización de Molina Healthcare   |

| Servicio                                 | Información adicional  |
|--|--|
| Inmunizaciones/vacunas                   | <p>Las personas inscritas son elegibles para recibir inmunizaciones por parte de su PCP, farmacia o departamento de salud local. Consulte con su proveedor o comuníquese con Servicios para Miembros para obtener más información sobre su cronograma de inmunizaciones.</p> <p>También puede también visitar la página web del Departamento de Salud en <a href="https://doh.wa.gov/youandyourfamily/immunization">doh.wa.gov/youandyourfamily/immunization</a> para obtener más información.</p> |
| Centro de enfermería especializada (SNF) | Cubierto para servicios de corto plazo y medicamento necesarios. Puede haber servicios adicionales disponibles. Llámenos al 1-800-869-7165 (TTY 711).  |

## Farmacia o recetas médicas

Utilizamos una lista de medicamentos cubiertos llamada Lista de Medicamentos Preferidos (PDL) de Apple Health. Una PDL es una lista de medicamentos cubiertos por Molina Healthcare. Su proveedor debe recetarle medicamentos que aparezcan en la PDL. Usted puede llamarnos y solicitar lo siguiente:

- Una copia de la PDL.
- Información acerca del grupo de proveedores y farmacéuticos que diseñaron la PDL.
- Una copia de la política sobre cómo decidir qué medicamentos están cubiertos.
- Cómo solicitar autorización para un medicamento que no está en la PDL.

Apple Health cubre algunos medicamentos sin un plan de atención médica administrada. Llámenos al 1-800-869-7165 (TTY 711) si tiene preguntas o para obtener más información.

Debe adquirir los medicamentos en cualquier farmacia de nuestra red de proveedores. Esto asegura que sus recetas estén cubiertas. Llámenos si necesita asistencia para encontrar una farmacia cercana.

| Servicio              | Información adicional  |
|-----------------------|--|
| Servicios de farmacia | Los miembros deben utilizar las farmacias participantes. Utilizamos la PDL de Apple Health. Llámenos al 1-800-869-7165 (TTY 711) para obtener la lista de farmacias. |

## Servicios de atención médica para niños

Los niños y jóvenes menores de 21 años cuentan con un beneficio de atención médica llamado Detección, diagnóstico y tratamiento oportunos y periódicos (EPSDT)<sup>3</sup>. El EPSDT incluye una variedad completa de servicios de detección, diagnóstico y tratamiento. La detección puede ayudar a detectar necesidades potenciales de atención médica física, de salud del comportamiento o de desarrollo que pueden requerir diagnósticos y tratamientos adicionales.

El EPSDT incluye cualquier prueba de diagnóstico y tratamiento médicamente necesario para corregir o mejorar una afección física o de salud del comportamiento. Esto incluye servicios adicionales necesarios para ayudar a niños con retrasos en el desarrollo.

Estos servicios están destinados para evitar que las afecciones empeoren o a retrasar los efectos del problema de atención médica de los niños. El EPSDT promueve el acceso oportuno y continuo a la atención médica para niños y jóvenes.

Un examen de detección de EPSDT es, en ocasiones, denominado control de rutina para el bienestar infantil o chequeo del niño sano. Los niños menores de 3 años son elegibles para chequeos del niño sano de acuerdo con el programa Bright Futures del EPSDT y los de 3 a 20 años son elegibles para un control de rutina para el bienestar infantil cada año calendario. Un control de rutina para el bienestar infantil debe incluir lo siguiente:

- Historial completo de salud y desarrollo.
- Un examen físico completo.
- Educación sobre salud y asesoramiento según la edad y el historial de salud.
- Prueba de la visión.
- Prueba de audición.
- Análisis de laboratorio.
- Examen de detección de plomo.
- Revisión de problemas alimenticios y problemas para dormir.
- Evaluación oral preventiva y servicios dentales por parte de un PCP calificado para el Acceso a la Odontología para Bebés y Niños (ABCD).
- Inmunizaciones (vacunas).
- Exámenes de salud mental.
- Exámenes de trastorno por abuso de sustancias.

Cuando un proveedor médico de niños diagnostica una afección médica, el proveedor del niño hará lo siguiente:

- Tratará al niño si está dentro de su campo profesional; o

<sup>3</sup> Los servicios de atención médica para niños de 0 a 18 años, lo que incluye el EPSDT, no están cubiertos en Apple Health Expansion.

- Enviará al niño a un especialista apropiado para que reciba tratamiento, lo que puede incluir otras pruebas o evaluaciones de especialistas, tales como:
  - o Evaluación del desarrollo,
  - o Salud mental integral,
  - o Evaluación del trastorno por abuso de sustancias,
  - o Asesoramiento nutricional.
- Los proveedores que realizan los tratamientos comunican los resultados de sus servicios a los proveedores de exámenes de EPSDT correspondientes. Todos los servicios, incluidos los no cubiertos, para niños menores de 20 años deben ser revisados por necesidad médica.

## Los servicios adicionales incluyen lo siguiente:

| Servicio               | Información adicional                                 |
|------------------------|---|
| Detección de autismo   | Disponible para todos los niños de 18 y 24 meses.     |
| Atención quiropráctica | Para niños menores de 20 años con remisión de su PCP. |



| Servicio  | Información adicional   |
|---|---|
| Evaluación del desarrollo   | Evaluaciones disponibles para todos los niños de 9 y 18 meses y entre los 24 y 30 meses.  |
| Enfermería de guardia privada (PDN) o Programa médico intensivo para niños (MICP) | Cubierto para niños menores de 17 años. Debe ser aprobado por nosotros.<br>Para jóvenes entre 18 y 20 años, este servicio está cubierto a través de Administración de apoyo a largo plazo en la crianza (ALTSA). Consulte la <a href="#">página 56</a> para obtener la información de contacto. |

## Atención de la salud del comportamiento

Los servicios de atención de la salud del comportamiento incluyen servicios de tratamiento para la salud mental y el trastorno por abuso de sustancias. Podemos ayudarle a encontrar un proveedor si necesita asesoramiento, pruebas o apoyo de atención de la salud del comportamiento. Comuníquese con nosotros al 1-800-869-7165 (TTY 711) o elija un proveedor de nuestro directorio de proveedores.

| Servicio   | Información adicional   |
|--|---|
| Análisis Conductual Aplicado (ABA)                                     | Asistir a personas con trastornos del espectro autista y otras discapacidades de desarrollo en la mejora de las destrezas sociales, de comportamiento y comunicación.   |
| Servicios de tratamiento para trastornos por abuso de sustancias (SUD) | Los servicios de tratamiento para SUD pueden incluir: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación</li> <li>• Breve intervención y remisión para un tratamiento</li> <li>• Terapia individual, familiar y grupal</li> <li>• Pacientes ambulatorios, residenciales y hospitalizados</li> <li>• Medicamentos para el trastorno por consumo de opiáceos (MOUD)</li> <li>• Administración de casos</li> <li>• Apoyo de pares</li> <li>• Servicios ante Crisis</li> <li>• Control de abstinencia (desintoxicación)</li> </ul> |

| Servicio   | Información adicional   |
|--|---|
| Tratamiento de salud mental  | <p>Los servicios de salud mental están cubiertos cuando son prestados por una agencia de salud del comportamiento o un psiquiatra, psicólogo, consejero autorizado en salud mental, trabajador social clínico autorizado o terapeuta de familia y pareja autorizado.</p> <p>Los servicios de salud mental pueden incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación de admisión, consulta y selección</li> <li>• Apoyo de pares</li> <li>• Intervenciones para el tratamiento de la salud mental como: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Terapia individual, familiar y grupal</li> <li>o Pacientes ambulatorios, residenciales y hospitalizados</li> <li>o Modelos de tratamiento intensivo y breve</li> </ul> </li> <li>• Servicios ante crisis</li> <li>• Monitoreo y control de medicamentos</li> <li>• Coordinación de la atención e integración en la comunidad</li> </ul> |
| Medicamentos para el trastorno por consumo de opioides (MOUD)                  | Anteriormente conocido como Tratamiento asistido por medicación (MAT). Medicamentos utilizados para el tratamiento de los trastornos por abuso de sustancias. Llámenos al 1-800-869-7165 (TTY 711) para obtener detalles específicos.   |
| Intervenciones para el tratamiento de los trastornos relacionados con el juego | <p>Los servicios cubiertos incluyen los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación</li> <li>• Servicios terapéuticos individuales, familiares o grupales</li> </ul>  |

## Mesas redondas de socios del sistema juvenil familiar (FYSPRT)

Las Mesas redondas de socios del sistema juvenil familiar (FYSPRT) adoptan la idea de que los jóvenes y las familias pueden y deben tener un papel activo en la forma en que los sistemas de atención de la salud del comportamiento les prestan servicios. Las FYSPRT son una plataforma para que las familias, los jóvenes y los socios del sistema (justicia juvenil, educación, bienestar infantil, etc.) se unan para colaborar, escuchar e incorporar la voz de la comunidad en la toma de decisiones a nivel regional, estatal y legislativo.

Las FYSPRT son un mecanismo importante para abordar las brechas, barreras y necesidades recurrentes relacionadas con la salud del comportamiento infantil, juvenil y familiar, y para compartir experiencias y conocimientos vividos para impactar las políticas y programas que mejoran los resultados de la salud del comportamiento para los jóvenes y las familias en Washington.

Washington tiene 10 FYSPRT regionales y cada FYSPRT regional tiene reuniones abiertas al público. Las reuniones del FYSPRT son un proceso de colaboración. Una tríada formada por la familia, los jóvenes y los socios del sistema trabajan juntos en una asociación equitativa para elaborar la agenda de reuniones y compartir la facilitación de reuniones. La experiencia vivida de las familias y los jóvenes y sus aportes impulsarán la mejora de los resultados para los jóvenes y las familias en todo Washington. Aunque los jóvenes y las familias pueden expresar sus preocupaciones sobre sus servicios en este foro, las FYSPRT tienen la intención de abordar las brechas y barreras recurrentes del sistema y no los problemas de atención individual. Para abordar inquietudes específicas relacionadas con los servicios específicos de un joven o una familia, se puede completar un reclamo como parte de abordar la inquietud del tratamiento. Para obtener más ayuda sobre este tema, comuníquese con el defensor local de su área.

Visite el sitio web de HCA para obtener más información: [hca.wa.gov/about-hca/programs-and-initiatives/behavioral-health-and-recovery/family-youth-system-partner-round-table-fysprt](https://hca.wa.gov/about-hca/programs-and-initiatives/behavioral-health-and-recovery/family-youth-system-partner-round-table-fysprt)

Además de los servicios de atención de la salud del comportamiento cubiertos por Apple Health, Molina Healthcare cuenta con Fondos Generales Estatales (GFS) limitados que pueden ser utilizados por los miembros cuando el servicio no esté cubierto por Apple Health. No se garantiza la disponibilidad de estos fondos y, una vez agotados, los servicios asociados no estarían disponibles. Health Care Authority (HCA) eligió los usos prioritarios para estos fondos, para los cuales debe existir una necesidad médica y deben ser solicitados por un proveedor contratado según las políticas de Molina Healthcare. Los fondos GFS pueden utilizarse para los siguientes servicios, si es que hay fondos disponibles. Los servicios que tienen máxima prioridad incluyen los siguientes:

- Servicios de tratamiento para trastornos por abuso de sustancias (SUD)
- Cuidado personal de la salud del comportamiento
- Los servicios residenciales pueden incluir, entre otros, los siguientes: comida y alojamiento en establecimientos hospitalarios de derivación, establecimientos residenciales para trastornos por consumo de sustancias y salud mental, o centros de evaluación y tratamiento independiente.
- Tratamientos de alta intensidad, lo que incluye el Programa Assertive Community Treatment no incluido en Medicaid

### Servicios del tratamiento (PACT) y apoyo

- Análisis de orina
- Intervenciones terapéuticas para niños
- Servicios de desintoxicación.
- Administración de casos de rehabilitación.

Consulte a su proveedor si puede proporcionarle servicios adicionales (si hay recursos disponibles).

## Nutrición

| Servicio                       | Información adicional   |
|--------------------------------|---|
| Terapia de nutrición médica    | <p>Cubierta para las personas inscritas menores de 20 años cuando sea médicamente necesario y remitido por el proveedor después de un examen EPSDT.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Incluye terapia de nutrición médica, evaluación de la nutrición y asesoramiento para afecciones que están dentro del ámbito de la práctica para que un dietista certificado (RD) le evalúe y trate.</li> </ul>       |
| Nutrición enteral y parenteral | <p>Los suministros y suplementos de nutrición parenteral están cubiertos para todas las personas inscritas.</p> <p>Los suministros y productos de nutrición enteral están cubiertos para las personas inscritas de todas las edades que son alimentados por sonda. Productos de nutrición enteral oral para las personas inscritas menores de 20 años durante un tiempo limitado para tratar enfermedades agudas.</p> |

## Necesidades especiales de atención médica o enfermedad crónica

Puede ser elegible para recibir servicios adicionales a través de nuestro programa Health Home<sup>4</sup> o servicios de coordinación de la atención si tiene necesidades especiales de atención médica o una enfermedad a largo plazo. Esto puede incluir apoyar el acceso a especialistas. En algunos casos, puede utilizar a su especialista como PCP. Llámenos al 1-800-869-7165 (TTY 711) para obtener más información acerca de la coordinación de la atención y la administración de la atención.

<sup>4</sup> El programa Health Home no está cubierto por Apple Health Expansion.

## Tratamiento

| Servicio  | Información adicional  |
|---|--|
| Rehabilitación ambulatoria (terapias del habla, ocupacional y fisioterapia) | Este es un beneficio limitado. Llámenos al 1-800-869-7165 (TTY 711) para obtener detalles específicos. Se aplican limitaciones si los servicios se realizan en cualquiera de los siguientes establecimientos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• En una clínica para pacientes ambulatorios</li> <li>• En un hospital para pacientes ambulatorios</li> <li>• En el hogar por una agencia de salud a domicilio certificada por Medicare cuando se proporciona a niños menos de 20 años en un centro de desarrollo neurológico aprobado. Consulte: <a href="https://doh.wa.gov/Portals/1/Documents/Pubs/970-199-NDCList.pdf">doh.wa.gov/Portals/1/Documents/Pubs/970-199-NDCList.pdf</a></li> </ul>  |
| Servicios de habilitación   | Servicios de atención médica que ayudan a que pueda mantener, aprender o mejorar habilidades y funcionamiento para la vida cotidiana que no fueron adquiridas debido a afecciones médicas congénitas, genéticas o adquiridas a una temprana edad. Este es un beneficio limitado. Llámenos al 1-800-869-7165 (TTY 711) para obtener detalles específicos. Se aplican limitaciones si los servicios se realizan en cualquiera de los siguientes establecimientos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• En una clínica para pacientes ambulatorios</li> <li>• En un hospital para pacientes ambulatorios</li> <li>• El en hogar a través de una agencia de terapia de infusión a domicilio certificado por Medicare cuando el servicio se presta a niños menores de 20 años en un centro de desarrollo neurológico aprobado. Consulte: <a href="https://doh.wa.gov/Portals/1/Documents/Pubs/970-199-NDCList.pdf">doh.wa.gov/Portals/1/Documents/Pubs/970-199-NDCList.pdf</a></li> </ul> |

## Especialidad.

| Servicio                      | Información adicional        |
|-------------------------------|------------------------------|
| Antígeno (suero antialérgico) | Inyecciones para la alergia. |

| Servicio                             | Información adicional   |
|--------------------------------------|---|
| Cirugía bariátrica                   | Se requiere la aprobación previa para una cirugía bariátrica. Debe ir a un Centro de Excelencia (COE) aprobado por la HCA.  |
| Terapia de biorretroalimentación     | Limitada a requisitos del plan.   |
| Quimioterapia                        | Algunos servicios pueden requerir aprobación previa.  |
| Cirugía estética                     | Solo cuando la cirugía y los suministros y servicios relacionados son provistos para corregir defectos fisiológicos de nacimiento, por enfermedad, traumatismo físico o mastectomía posterior al tratamiento de cáncer.   |
| Suministros para diabéticos          | Suministros limitados disponibles sin aprobación previa. Se encuentran disponibles suministros adicionales con autorización previa.   |
| Diálisis                             | Estos servicios pueden requerir aprobación previa.  |
| Tratamiento contra la hepatitis C    | <p>Cualquier proveedor con licencia para recetar medicamentos antivirales de acción directa puede evaluar y tratar a las personas inscritas en Apple Health. Esto incluye proveedores de atención primaria, centros de tratamiento de trastornos por abuso de sustancias y otros.</p> <p>Apple Health cubre algunos medicamento para el tratamiento contra la hepatitis C sin un plan de atención médica administrada. Llámenos al 1-800-869-7165 (TTY 711) para obtener más información.</p> |
| Trasplantes de órganos               | Apple Health cubre algunos servicios de trasplantes de órganos sin un plan de atención médica administrada. Llámenos al 1-800-869-7165 (TTY 711) para obtener detalles específicos.   |
| Servicios respiratorios y de oxígeno | Suministros, servicios y equipos de oxígeno o terapia respiratoria médicamente necesarios para las personas inscritas que reúnan los requisitos.  |
| Podología                            | Este es un beneficio limitado. Llámenos al 1-800-869-7165 (TTY 711) para obtener información específica.  |

| Servicio  | Información adicional  |
|---|--|
| Dejar de fumar  | Beneficio cubierto para todas las personas inscritas con o sin remisión del PCP o aprobación previa. Llame a nuestro Departamento de administración de la salud al 1-866-891-2320 (TTY 711) para obtener información sobre el Programa Molina MyHealth-Tobacco Cessation.  |
| Servicios transalud   | <p>Los servicios relacionados con la transalud y el tratamiento de la disforia de género incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Terapia de reemplazo hormonal</li> <li>• Terapia de supresión de la pubertad</li> <li>• Servicios de salud del comportamiento</li> </ul> <p>Estos servicios pueden requerir aprobación previa.</p> |
| Detección y tratamiento de seguimiento de tuberculosis (TB) | Tiene la opción de visitar a su PCP o ir al departamento de salud local.   |

## Audición y visión

| Servicio  | Información adicional  |
|---|--|
| Pruebas de audiología   | Prueba de detección de audición.   |
| Dispositivos de implante coclear y aparato auditivo anclado al hueso (BAHA) | <p>Los implantes cocleares bilaterales, incluidos los implantes, las piezas, los accesorios, las baterías, los cargadores y las reparaciones, son un beneficio cubierto para todas las personas.</p> <p>El BAHA, incluidos los dispositivos BAHA (tanto las cintas para la cabeza implantadas quirúrgicamente como las de banda blanda), las piezas de repuesto y las baterías son un beneficio para los niños menores de 20 años.</p> |

| Servicio                                | Información adicional   |
|---|---|
| Exámenes de los ojos y anteojos         | <p>Debe utilizar nuestra red de proveedores. Llámenos para obtener información sobre los beneficios. Para los niños menores de 20 años, los anteojos están cubiertos. Puede encontrar proveedores de anteojos en: <a href="https://fortress.wa.gov/hca/p1findaprovider/">fortress.wa.gov/hca/p1findaprovider/</a>. Las tarifas de anteojos y de colocación lentes de contacto están cubiertas para todas las edades.</p> <p>Para los adultos que necesitan anteojos a un costo reducido, puede comprar marcos y lentes para anteojos a través de los proveedores ópticos participantes. Encuentre una lista de proveedores participantes en: <a href="https://hca.wa.gov/assets/free-or-low-cost/optical_providers_adult_medicaid.pdf">hca.wa.gov/assets/free-or-low-cost/optical_providers_adult_medicaid.pdf</a>.</p> <p>¡Molina ofrece a los miembros, mayores de 21 años, anteojos sin costo de Zenni Eyewear! Explore en línea más de 55 estilos, incluidos lentes bifocales y progresivos. Pruébeselos virtualmente. Sus anteojos se fabricarán a pedido y se entregarán directamente en su puerta. Obtenga más información en <a href="https://MolinaHealthcare.com/memberWA">MolinaHealthcare.com/memberWA</a>.</p> |
| Exámenes auditivos y aparatos auditivos | <p>Los exámenes auditivos son beneficios cubiertos para todas las personas inscritas.</p> <p>Los aparatos auditivos están disponibles para:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Niños menores de 20 años</li> <li>• Adultos que cumplen los criterios del programa</li> </ul> <p>Aparatos auditivos monoaurales, incluidos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ajuste</li> <li>• Seguimiento</li> <li>• Baterías</li> </ul>  |

## Planificación familiar/salud reproductiva

| Servicio   | Información adicional   |
|--|---|
| Servicios de planificación familiar que incluyen medicamentos recetados y medicamento de anticoncepción de venta libre, anticonceptivos y anticonceptivos de emergencia (Plan B) | Puede utilizar nuestra red de proveedores o dirigirse a su departamento de salud local o clínica de planificación familiar.   |
| Pruebas de detección de HIV/AIDS   | Tiene la opción de ir a una clínica de planificación familiar, departamento de salud local o visitar a su PCP para realizarse la prueba.  |
| Cobertura después del embarazo (APC) <sup>5</sup>  | Si está inscrita en la cobertura de Apple Health y está embarazada, puede recibir hasta 12 meses de cobertura posparto una vez que finalice su embarazo. Obtenga más información en <a href="https://hca.wa.gov/apc">hca.wa.gov/apc</a> . |

<sup>5</sup> Las clientas inscritas en Apple Health Expansion que informen un embarazo pasarán a Apple Health para embarazadas, seguido de la cobertura posterior al embarazo. Las clientes que no informen un embarazo hasta después de que finalice se inscribirán en la Cobertura después del embarazo hasta 12 meses después de que finalice su embarazo. Apple Health Expansion no cubre los servicios relacionados con el embarazo y después del embarazo.

## Equipos y suministros médicos

Cubrimos suministros y equipos médicos cuando son médicamente necesarios y prescritos por su proveedor de atención médica. Debemos aprobar previamente la mayoría de los equipos y suministros antes de pagarlos. Llámenos para obtener más información sobre los equipos y suministros médicos cubiertos.

| Servicio            | Información adicional   |
|---------------------|---|
| Equipo médico       | Debe contar con aprobación previa para la mayoría de los equipos. Llámenos al 1-800-869-7165 (TTY 711) para obtener detalles específicos. |
| Suministros médicos | La mayoría de los suministros debe tener aprobación previa. Llámenos al 1-800-869-7165 (TTY 711) para obtener detalles específicos.       |

## Análisis de laboratorio y radiografías

| Servicio                                   | Información adicional   |
|--|---|
| Servicios de radiología e imágenes médicas | Algunos servicios pueden requerir aprobación previa.  |
| Servicios de laboratorio y radiografía     | <p>Algunos servicios pueden requerir aprobación previa. Las limitaciones que se muestran a continuación son únicamente para servicios de diagnóstico ambulatorio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pruebas de detección de drogas solo cuando sea médicamente necesario y:             <ul style="list-style-type: none"> <li>o Hayan sido solicitadas por un médico como parte de una evaluación médica; o</li> <li>o como una evaluación de trastornos por abuso de sustancias solicitada para realizar una evaluación de la idoneidad para someterse a pruebas o tratamientos médicos.</li> </ul> </li> </ul> <p>Los servicios de radiografías portátiles proporcionados en el hogar de las personas inscritas o en un centro de enfermería se limitan a radiografías que no implican el uso de medios de contraste.</p> |

## Maternidad y salud de la mujer

| Servicio                                 | Información adicional  |
|--|--|
| Sacaleches                               | Algunos sacaleches pueden requerir aprobación previa.  |
| Servicios de maternidad <sup>6</sup>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención prenatal: visitas regulares al consultorio y servicios asociados del proveedor de su elección.</li> <li>• Parto en un hospital, centro de maternidad o parto en casa. Hable con su proveedor de maternidad para determinar cuáles son las mejores opciones de parto para usted.</li> <li>• Parto proporcionado por una partera, enfermera partera o un médico con licencia.</li> <li>• La persona que da a luz dispone de 12 meses de atención integral posparto.</li> <li>• Un año de atención médica para los bebés.</li> <li>• Lactancia materna, consulta sobre la lactancia.</li> </ul> |
| Atención médica de la mujer <sup>6</sup> | Servicios médicos preventivos y servicios de atención médica de rutina, tales como: atención de maternidad y cuidado prenatal, mamografías, salud reproductiva, exámenes generales, servicios de anticoncepción, pruebas y tratamiento para enfermedades de transmisión sexual y lactancia.  |

<sup>6</sup> Apple Health Expansion no cubre los servicios relacionados con el embarazo y después del embarazo.

## Ofrecemos servicios adicionales



### Molina Help Finder

Ayuda para encontrar recursos para servicios tales como vivienda, capacitación laboral, transporte, educación y más. Visite [MolinaHelpFinder.com](https://www.molinahelpfinder.com).



### Línea de asistencia del personal de enfermería disponible las 24 horas

Llame en cualquier momento, de día o de noche, para hablar con una enfermera titulada.

- 1-888-275-8750 línea en inglés y otros idiomas
- TTY 711 para personas sordas y con problemas de audición



### Resurtir las recetas médicas de 90 días

Ahorre tiempo al resurtir los medicamentos de 90 días seleccionados a largo plazo.



### DentistLink

Conéctese con un dentista local que acepte la cobertura de Apple Health mediante [dentistlink.org](https://www.dentistlink.org).

*Este recurso está disponible para todos los miembros de Apple Health en el estado de Washington.*



## Programas de administración de la salud

Molina Healthcare ofrece programas para ayudarles a usted y a su familia a comprender mejor su afección de salud diagnosticada. Puede recibir una llamada de un administrador de casos (enfermera y dietista registrado) que puede brindarle educación y apoyo según sus necesidades de atención médica. También se le pueden enviar materiales de educación para la salud según los objetivos establecidos por usted y su administrador de casos.

### ¿Cómo me inscribo?

Para participar en el programa, debe cumplir ciertos requisitos. Los miembros que cumplan con los requisitos se inscriben automáticamente. Molina Healthcare utiliza la siguiente información para identificar a los miembros para nuestros programas de administración de la salud:

- Reclamos
- Farmacia
- Otros programas de administración de la salud
- Usted mismo puede remitirse a un programa o su proveedor puede hacerlo. Depende de usted si quiere estar o no en un programa. Puede solicitar que le retiren en cualquier momento.

Los programas, que están disponibles para usted de forma gratuita, incluyen los siguientes:



#### **Programa Tobacco Cessation Program de Molina My Health**

Los miembros adultos, mayores de 18 años, que estén listos para intentar dejar el consumo de tabaco trabajarán directamente con un educador de la salud capacitado para:

- Elaborar un plan de atención individualizado para dejar de fumar
- Obtener apoyo durante todo el proceso de dejar de fumar

Otros recursos disponibles para ayudarle a dejar de fumar son los siguientes:

[Smokefree.gov](https://www.smokefree.gov)



#### **Programa Weight Management de Molina My Health**

Para miembros adultos, de 18 años o más, que estén interesados en perder peso (excepto aquellos que tengan programada una cirugía bariátrica). El administrador de casos hará lo siguiente:

- Trabajar junto con usted para desarrollar un plan de atención para el control del peso

- Garantizar que el plan de atención sea individualizado con el fin de satisfacer sus necesidades
- Ayudar a alcanzar sus objetivos de pérdida de peso



### **Programa Nutrition Consult de Molina My Health**

Molina ofrece un Programa Nutrition Consultation para apoyar sus necesidades de salud nutricional. Un dietista registrado trabajará con usted para que:

- Comprender sus problemas de salud
- Desarrollar un plan de atención individualizado
- Proporcionar herramientas y ayuda para autocontrolar mejor su estado de salud



### **Programa Living with Diabetes de Molina My Health**

Para miembros adultos y niños, a partir de 2 años de edad, con diagnóstico de diabetes. Un administrador de casos puede ayudarle con los siguientes aspectos:

- Comprender e identificar sus síntomas
- La importancia de controlar su nivel de azúcar en la sangre y conocer su nivel de hemoglobina A1c
- El valor de la actividad diaria
- Seguir el plan de autocontrol de la diabetes indicado por su médico



### **Programa Living with Heart Failure de Molina My Health**

Para miembros adultos, de 18 años en adelante, con diagnóstico de insuficiencia cardíaca. Los miembros aprenderán de su administrador de casos sobre lo siguiente:

- Alimentación saludable para el corazón
- Control de su peso
- Informar al médico sobre los cambios en los síntomas
- La importancia de la actividad diaria y de tomar los medicamentos según lo prescrito



### **Programa Living with COPD de My Health de Molina**

Para miembros adultos, de 18 años en adelante, con diagnóstico COPD. Los miembros aprenderán de su administrador de casos sobre lo siguiente:

- Ejercicios de respiración
- Actividades de planificación y estimulación

- Medidas de seguridad relacionadas con el oxígeno
- La importancia de tomar los medicamentos según lo prescrito



### **Programa Living with Hypertension de My Health de Molina**

Para miembros adultos, de 18 años en adelante, con diagnóstico de presión arterial alta. Los miembros aprenderán de su administrador de casos sobre lo siguiente:

- Alimentación saludable para el corazón
- Control de la presión arterial
- La importancia de la actividad diaria
- La importancia de tomar los medicamentos según las indicaciones



### **Programa Living with Depression de My Health de Molina**

Para miembros adultos, de 18 años en adelante, con diagnóstico de depresión o que puedan tener síntomas de depresión. El programa está diseñado para:

- Promover la identificación temprana de los síntomas
- Proporcionar educación, orientación y apoyo
- Enseñar habilidades para afrontar la vida
- Compartir los servicios disponibles, las opciones de tratamiento y la comunidad

## **Beneficios de Valor Añadido (VAB)**

Molina ofrece beneficios de valor agregado (VAB) además de sus beneficios de Apple Health. Los VAB pueden darle más opciones para la atención y el bienestar. Los VAB son voluntarios y no suponen ningún costo para usted.

### **Programa Member Rewards\***

Molina premia a los miembros por completar actividades selectas de bienestar y detección, como vacunas, atención prenatal y exámenes de diabetes.

Para ver una lista de los servicios de recompensa para usted y su familia, visite [MolinaHealthcare.com/WA-Medicaid-Wellness](https://MolinaHealthcare.com/WA-Medicaid-Wellness).



En Molina es más sencillo obtener sus recompensas de salud. ¡Simplemente avísenos cuando complete sus actividades de bienestar o detección y confirmaremos los detalles y le enviaremos su recompensa!

### ¿Cómo obtengo mis recompensas?

1. Complete los servicios elegibles para usted (o sus hijos) a tiempo.
2. ¡Visite nuestra página web para obtener instrucciones sobre cómo recibir tu recompensa!

### Información importante:

- Los miembros de Apple Health pueden obtener recompensas de hasta \$200 en total cada 12 meses.
- Cada recompensa por servicios se puede recibir no más de una vez al año. Por ejemplo, una prueba A1c de diabetes se puede completar cada 3-6 meses, pero usted puede recibir solo una recompensa de \$35 por cada año.
- Todos los servicios de recompensas realizados en 2025 deben enviarse a Molina Healthcare antes del 31 de enero de 2026. Las presentaciones recibidas después de la fecha límite no se procesarán.

### ¿Tiene preguntas?

Llame al Departamento de Servicios para Miembros al: 1-800-869-7165 (TTY 711)

*\*Las recompensas de salud pueden cambiar sin previo aviso. Se aplican restricciones.*

### **Anteojos gratis**

Luzca genial. Vea aún mejor. ¡Los miembros de Molina ahora pueden obtener anteojos gratis de Zenni Eyewear! Este beneficio es para miembros mayores de 21 años.



Explore en línea más de 55 estilos, incluidos lentes bifocales y progresivos. Pruébeselos virtualmente. ¡Sus anteojos hechos por encargo serán entregados en su puerta!

Siga estos sencillos pasos:

- Ingrese a [Molina.zennioptical.com](https://Molina.zennioptical.com) desde una computadora, teléfono celular o tableta con cámara habilitada
- Confirme su información

- Use la herramienta de prueba virtual de Zenni
- Ingrese o tome una foto de su receta
- Encuentre sus marcos favoritos

### **Membresía de Boys & Girls Club**

Molina cubre la tarifa de membresía anual\*\* para miembros de Apple Health, de 6 a 18 años, en Boys & Girls Clubs en el estado de Washington. Su hijo obtiene:

- Acceso al club en el horario en que se encuentra abierto; después de la escuela (abierto hasta las 7:30 p. m.)
- Acceso al club de verano
- Programas extracurriculares centrados en estilos de vida saludables, ejercicio físico y apoyo con tareas escolares
- La mayoría de los clubes ofrecen un bocadillo o una comida gratis
- Es posible que algunos clubes proporcionen transporte gratuito desde la escuela del niño hasta el club
- ¡Y mucho más!

Visite su Boys & Girls Club local y muestre su tarjeta de identificación de miembro de Molina para inscribirse. También puede visitar [Washingtonclubs.org/locations](https://www.washingtonclubs.org/locations) para encontrar el club más cercano a su domicilio.

*\*\*El beneficio de la membresía de Boys & Girls Club cubre solo la cuota anual de membresía. Algunos clubes cobran cuotas mensuales de participación, que son responsabilidad del miembro. Puede haber becas adicionales disponibles, consulte con su Boys & Girls Club local.*

### **Comidas adaptadas médicamente**

Molina ofrece comidas y servicios de apoyo posteriores al alta para los miembros elegibles mientras se recupera:

- Hasta 28 comidas saludables preparadas por un chef después de una hospitalización
- Dos comidas al día por semana, hasta por dos semanas
- Comida lista para comer en solo 2-3 minutos
- ¡No se requiere preparación!

Para obtener más información, hable con su asesor de Transición de la Atención de Molina.

## Programa Smartphone Assistance<sup>▲</sup>

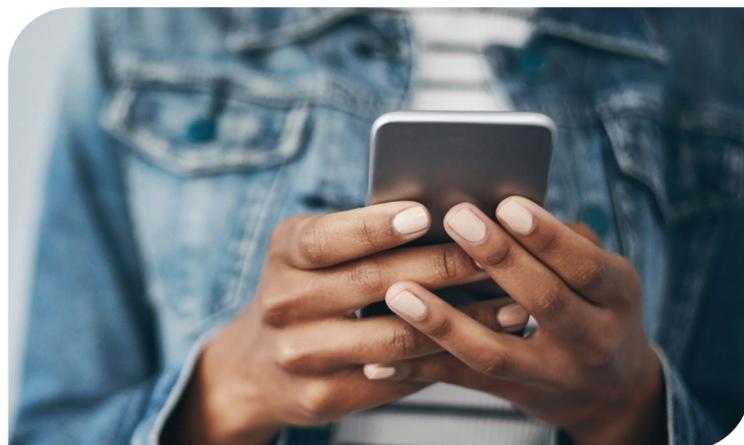
Los miembros que califiquen pueden obtener este plan de servicio exclusivo de Molina, sin ningún costo, e incluye lo siguiente:

- Conversación ilimitada
- Menajes de texto ilimitados
- 4 GB de datos
- Llamadas internacionales<sup>▲▲</sup>

Molina se asoció con TruConnect en este programa de asistencia.

¡Regístrese hoy! Visite [TruConnect.com/Molina](https://TruConnect.com/Molina) o llame 1-844-700-0795 (TTY 711).

- ▲ *Este beneficio es para miembros elegibles para los beneficios del Programa Lifeline y Affordable Connectivity Program (ACP) de la FCC.*
- ▲▲ *Exclusivo para miembros de Molina: Para algunos países, incluidos México, Canadá, China, Corea del Sur y Vietnam.*



## Atención urgente virtual

Si no se siente bien y no puede visitar a su proveedor de atención primaria (PCP), Molina Healthcare le acerca la atención médica (sin riesgos y de forma segura) a través de Teladoc, el agente virtual de atención de urgencias, sin costo alguno. Con atención de urgencias virtual, puede hablar con un médico certificado desde su teléfono, celular, tableta o computadora, disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.



La atención de urgencia virtual es ideal para:

- Enfermedades leves como resfriados, infecciones sinusales, dolor de garganta, conjuntivitis y alergias.

Regístrese hoy en el servicio para que esté todo listo.

- Visite [member.teladoc.com/molinawa](https://member.teladoc.com/molinawa)
- Llame al 1-800-835-2362 (TTY 711)
- Descargue la aplicación de Teladoc en: [teladoc.com/mobile](https://teladoc.com/mobile)

Hay disponibles servicios de traducción. Si tiene una emergencia llame al 911.

Molina ofrece este servicio sin cargo a nuestros miembros de Apple Health del estado de Washington a través de proveedores contratados. Pueden aplicar tarifas de internet y celular.

## Servicios virtuales de atención de la salud del comportamiento

Molina Healthcare se asocia con varios proveedores de telemedicina y plataformas de salud que pueden brindarle ayuda cuando experimenta soledad o necesita tratamiento para la salud mental y los servicios de tratamiento del trastorno por abuso de sustancias. Puede encontrar más información sobre estas ayudas en la página web de beneficios de valor agregado de Molina Healthcare llamado “Recuperación y salud del comportamiento” (Behavioral Health & Recovery), visite [MolinaHealthcare.com/MemberWA](https://MolinaHealthcare.com/MemberWA).

### Hable con un proveedor de salud del comportamiento desde la comodidad de su hogar.

Molina Healthcare amplió los servicios virtuales para incluir la atención de la salud mental a través de Teladoc. Ahora los miembros pueden recibir terapia confidencial en el entorno que elijan.

- Obtenga ayuda para la ansiedad, los trastornos alimentarios, la depresión, el duelo, las dificultades familiares y más
- Seleccione un proveedor de psiquiatras, psicólogos o terapeutas certificados por la junta
- Elija un terapeuta según la especialidad, la ubicación, el idioma, el género y la capacidad para recetar medicamentos

Pida una cita para su visita en línea. Las citas se pueden realizar los 7 días de la semana, de 7 a. m. a 9 p. m., hora local. ¡Los miembros también pueden acudir al mismo terapeuta para citas regulares!

¡Programe una cita de terapia confidencial hoy mismo! Visite [Teladoc.com/MolinaWA](https://Teladoc.com/MolinaWA) o llame al (800) 835-2362 (TTY 711).

Si tiene una emergencia llame al 911.

### BeMe App (ayuda a transitar las emociones)

BeMe es una aplicación de salud mental y bienestar diseñada para adolescentes (de 13 a 19 años) para ayudar a gestionar los sentimientos y los desafíos (p. ej., el estrés escolar, desarrollar autoestima, desarrollar hábitos saludables, mejorar las relaciones y enfrentar el acoso escolar). La aplicación puede proporcionar asesoramiento en vivo y apoyo en caso de crisis, si es necesario.

Busque la aplicación “BeMe” en Apple App Store o Google Play Store y descargue o escanee este código QR.



### **Aplicación Pyx Health (ayuda con la sensación de soledad y ansiedad)**

Nadie debe enfrentar solo los desafíos de la vida. Es por este motivo que ofrecemos a los miembros la aplicación Pyx Health. Siéntase mejor cada día con la compañía y el ánimo que recibe gracias al apoyo de la tecnología y de un personal empático.

¡Regístrese hoy! Busque “Pyx Health” en Apple App Store o Google Play Store. Para obtener más información, visite [MolinaHealthcare.com/MemberWA](https://MolinaHealthcare.com/MemberWA).

## **Coordinación de atención**

### **La administración de casos complejos**

es un servicio para ayudar a las personas inscritas con necesidades de atención médica múltiples o complejas a que reciban atención y servicios. Los administradores de casos ayudan a coordinar su atención con sus objetivos en mente. Un representante del plan puede sugerir la administración de caso en función de las preguntas que respondió en su primer examen médico (evaluación médica) después de la inscripción.

Puede solicitar servicios de administración de casos para usted o para un miembro de su familia en cualquier momento. Los proveedores de atención médica, planificadores del alta hospitalaria, cuidadores y programas de administración médica, también pueden referirlo a la administración de casos. Usted debe dar su consentimiento para los servicios de administración de casos. Si tiene preguntas, llame al 1-800-869-7165 (TTY 711).

## **Ofrecemos servicios adicionales de Coordinación de la atención**

### **Transición fuera de la cárcel**

Molina Healthcare de Washington tiene un equipo dedicado a la transición y la coordinación de la atención para todos los miembros encarcelados en las cárceles de la ciudad y el condado, las instalaciones del Department of Corrections y las instalaciones de detención y rehabilitación de menores. Al recibir la notificación, el personal de administración de casos coordinará la atención con los miembros, el personal de la cárcel y los socios aliados para planificar el reingreso, ofrecer apoyo de recursos y garantizar una transición fluida de vuelta a la comunidad.

Se proporcionará la coordinación de la atención de transición durante el encarcelamiento y al menos los primeros 30 días o según sea necesario después de que el miembro haya sido liberado y puede incluir, entre otros, lo siguiente:

- Asistir a los miembros con el transporte a las citas.
- Establecer la atención con proveedores médicos o de salud conductual.
- Proporcionar recursos de vivienda.
- Asistencia laboral según sea necesario.
- Otros servicios de asistencia solicitados.

Los servicios adicionales de coordinación de la atención incluyen garantizar que no haya retrasos ni interrupciones en la atención al acelerar las autorizaciones de servicios y los medicamentos según sea necesario.

### **Administración de casos**

Los servicios de la Administración de casos son proporcionados por personal clínico y no clínico, como enfermeras, trabajadores sociales y Community Connectors, que ayuda a administrar las enfermedades crónicas y barreras que obstaculizan el autocuidado. Los administradores de casos pueden ayudarle con lo siguiente:

- Coordinar la atención con los proveedores;
- Remitirlo a los servicios que necesita;
- Conectarlo con los recursos comunitarios;
- Proporcionarle educación y orientación sobre salud;
- ayudarle a controlar afecciones médicas.
- Proporcionarle administración de casos de un obstetricia de alto riesgo
- Proporcionarle cuidados intensivos neonatales (UCIN/administrador de casos de pediatría compleja)

Molina Healthcare desea conocer a nuestros miembros y ofrecerles servicios de administración de casos lo antes posible para aquellos que los necesitan. Los miembros inscritos en Administración de casos deberían recibir una llamada de nuestro equipo durante los primeros 60 días a partir de la inscripción para hacerle preguntas de exámenes preventivos (también llamadas “evaluaciones médicas”). Si no podemos comunicarnos con usted por teléfono, le enviaremos la evaluación médica por correo. Puede completarla y enviarla nuevamente por correo postal en el sobre incluido (no necesita franqueo), llamarnos o visitar el sitio web [MyMolina.com](https://www.mymolina.com) para completar la evaluación.

La administración de casos también colabora en los siguientes programas de especialidades para:

- Cirugía bariátrica
- Terapia de análisis conductual aplicado (ABA)
- Servicios de salud para personas transgénero
- Niños con necesidades de atención médica especiales
- Trasplantes

La Administrador de casos proporciona educación, recursos y apoyo para ayudar a los miembros a entender mejor su afección

Para obtener más información, inscribirse o cancelar la inscripción en cualquiera de estos programas, llame al departamento de Servicios para Miembros al 1-800-869-7165 (TTY 711).

## Programa Health Homes<sup>7</sup>

### ¿Qué es Health Home?

La promoción de la salud no es un lugar. Es un conjunto de servicios para coordinar la atención. Estos servicios incluyen lo siguiente:

- Administración integral de cuidados
- Coordinación de la atención y promoción de la salud
- Planificación integral de la transición: recibir ayuda cuando recibe el alta de un hospital u otra institución como un hogar de ancianos
- Servicios de apoyo individual y familiar: educar a la familia, amigos y cuidadores en la prestación de apoyo para alcanzar sus objetivos relacionados con la salud
- Remisión para servicios de apoyo comunitario y social
- Apoyo en sus afecciones crónicas y asistencia para alcanzar sus objetivos relacionados con la salud

### ¿Quién es elegible para los servicios de promoción de la salud?

Los servicios de Health Home son para los miembros de Apple Health que necesitan ayuda para controlar sus enfermedades crónicas y para coordinar la atención entre los proveedores y los servicios de la comunidad. Health Care Authority determina quién es elegible para recibir los servicios de Health Home.

Si usted es elegible para los servicios Health Home, recibirá una llamada de bienvenida y una carta en la que se describa el programa y los servicios. Un coordinador de la atención estará disponible para encontrarse con usted y prestarle los servicios de Health Home en persona.

### ¿Cómo afecta mi cobertura actual el hecho de unirme al programa Health Home?

Sus beneficios de Apple Health actuales no cambian, incluidos los derechos de apelación

- Puede conservar sus proveedores actuales
- Los servicios de coordinación de la atención de Health Home son beneficios adicionales voluntarios disponibles para usted sin ningún costo

## Servicios cubiertos de Apple Health sin un plan de atención médica administrada

Apple Health cubre otros servicios que no están cubiertos por un plan de atención médica administrada (conocido como pago por servicio). Otros programas orientados a la comunidad cubren los siguientes beneficios y servicios incluso cuando usted está inscrito a nosotros.

<sup>7</sup> El programa Health Home no está cubierto por Apple Health Expansion

Coordinaremos con su PCP para ayudarle a acceder a estos servicios y coordinar su atención. Necesitará su tarjeta de servicios ProviderOne para todos estos servicios.

Llámenos si tiene preguntas sobre un beneficio o servicio que no está incluido en esta lista. Consulte el folleto de cobertura de Apple Health sin un plan de atención médica administrada para obtener una lista completa de los servicios en:

[hca.wa.gov/assets/free-or-low-cost/19-065.pdf](https://hca.wa.gov/assets/free-or-low-cost/19-065.pdf).

| Servicio                            | Información adicional  |
|-------------------------------------|--|
| Servicios de aborto <sup>8</sup>    | <p>El pago por servicio de Apple Health cubre lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aborto con medicamentos, también conocido como la píldora abortiva.</li> <li>• Aborto quirúrgico, también llamado aborto en la clínica.</li> </ul> <p>Las clientas inscritas en una Organización de atención médica administrada (MCO) de Apple Health pueden autorreferirse fuera de su MCO para recibir servicios de aborto. Incluye la atención de seguimiento por cualquier complicación.</p> |
| Servicios de ambulancia (Aérea)     | <p>Todos los servicios de transporte en ambulancia aérea prestados a los beneficiarios de Apple Health, incluidos aquellos inscritos en una Organización de atención médica administrada (MCO).</p>  |
| Servicios de ambulancia (terrestre) | <p>Todos los servicios de transporte en ambulancia terrestre, de emergencia y de casos que no son emergencias, prestados a los beneficiarios de Apple Health, incluidos aquellos inscritos en una Organización de atención médica administrada (MCO).</p>  |

<sup>8</sup> Apple Health Expansion no cubre los servicios relacionados con el embarazo y después del embarazo.

| Servicio              | Información adicional   |
|-----------------------|---|
| Servicios ante crisis | <p>Hay servicios ante crisis disponibles para proporcionarle apoyo a usted o a alguien que conozca. Llame al 911 en caso de una emergencia potencialmente mortal o al 988 en caso de una emergencia de salud del comportamiento. Consulte los números de su área en la <a href="#">página 24</a>.</p> <p>Para comunicarse con la Línea Nacional de Prevención del Suicidio: llame o envíe un mensaje de texto al 988 o llame al 1-800-273-8255, usuarios de TTY 1-206-461-3219.</p> <p>Para los servicios ante una crisis de salud mental o trastorno por consumo de sustancias por condado, llame a la organización Behavioral Health Administrative Services (BH-ASO). La BH-ASO apoya los servicios de crisis para los residentes de Washington, independientemente de la elegibilidad de Apple Health. Los números de teléfono ante una crisis, por condado, se pueden encontrar en la <a href="#">página 25</a> o en: <a href="https://hca.wa.gov/mental-health-crisis-lines">hca.wa.gov/mental-health-crisis-lines</a>.</p>   |
| Servicios dentales    | <p>Los servicios contratados incluyen lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recetas médicas escritas por un dentista.</li> <li>• Servicios ABCD proporcionados por un proveedor ABCD certificado.</li> <li>• Servicios médicos o quirúrgicos proporcionados por un dentista.</li> <li>• Gastos de las instalaciones del hospital o centro de cirugía ambulatoria.</li> </ul> <p>Todos los demás servicios dentales están cubiertos por Apple Health sin un plan de atención médica administrada. Usted debe ver a un proveedor dental que ha acordado facturar a Apple Health sin un plan de atención médica administrada utilizando su tarjeta de servicios ProviderOne.</p> <p>Para obtener más información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Visite <a href="https://hca.wa.gov/dental-services">hca.wa.gov/dental-services</a>, or</li> <li>• Llame a HCA al 1-800-562-3022.</li> </ul> <p>Para encontrar un proveedor en línea que acepte Washington Apple Health:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="https://DentistLink.org">DentistLink.org</a> o</li> <li>• <a href="https://fortress.wa.gov/hca/p1findaprovider/">fortress.wa.gov/hca/p1findaprovider/</a></li> </ul> |

| Servicio   | Información adicional   |
|--|---|
| Atención prenatal <sup>9</sup>   | El soporte para la planificación, durante el parto y después del parto con un acompañante de parto.   |
| Anteojos   | <p>Para niños y jóvenes menores de 20 años: marcos para anteojos, lentes, lentes de contacto están cubiertos por la cobertura de Apple Health sin plan de atención médica administrada.</p> <p>Para adultos mayores de 21 años: los marcos y lentes de anteojos no están cubiertos por Apple Health, pero si desea comprarlos, puede pedirlos con descuento a través de proveedores oftalmológicos participantes. Visite: <a href="https://hca.wa.gov/assets/free-or-low-cost/optical_providers_adult_medicaid.pdf">hca.wa.gov/assets/free-or-low-cost/optical_providers_adult_medicaid.pdf</a></p>   |
| Servicios de apoyo en los primeros pasos de la maternidad (MSS), Administración de casos infantiles (ICM) y Educación sobre el Parto (CBE) <sup>10</sup> | <p>Los MSS prestan atención médica preventiva y servicios de educación a embarazadas y personas en el posparto, en el hogar o en el consultorio para ayudar a tener un embarazo y un bebé saludables.</p> <p>La ICM ayuda a las familias con niños de hasta un año a aprender a usar recursos médicos, sociales y educativos necesarios y otro tipo de recursos en la comunidad para que el bebé y la familia puedan crecer.</p> <p>La CBE imparte a embarazadas y a sus personas de apoyo clases grupales a cargo de un proveedor de CBE aprobado por la HCA. Los temas incluyen signos de advertencia en el embarazo, nutrición, lactancia, plan de parto, qué esperar durante el trabajo de parto y el parto, y seguridad del recién nacido.</p> <p>Para obtener información sobre proveedores en su área, visite <a href="https://hca.wa.gov/health-care-services-supports/apple-health-medicaid-coverage/first-steps-maternity-and-infant-care">hca.wa.gov/health-care-services-supports/apple-health-medicaid-coverage/first-steps-maternity-and-infant-care</a>.</p> |

<sup>9</sup> Apple Health Expansion no cubre los servicios relacionados con el embarazo y después del embarazo.

<sup>10</sup> Apple Health Expansion no cubre los servicios relacionados con el embarazo y después del embarazo.

| Servicio   | Información adicional   |
|--|---|
| Atención psiquiátrica para niños hospitalizados<br><br>(Programa Children's Long-term Inpatient Program [CLIP] para edades comprendidas entre 5 y 17 años) | Esta atención debe ser prestada por agencias certificadas por el Departamento de Salud (DOH). Llámenos para solicitar ayuda para acceder a estos servicios.   |
| Servicios y Apoyos de Atención a Largo Plazo (LTSS)  | Consulte la <b>página 58</b> de este manual.  |
| Esterilizaciones de menores de 20 años   | Debe completar el formulario de esterilización 30 días antes o cumplir con los requisitos de exención. Las reversiones no están cubiertas.  |
| Servicios transalud  | Los servicios incluyen procedimientos quirúrgicos, complicaciones posoperatorias y electrólisis o depilación láser en preparación para la cirugía de reasignación de sexo. Se requiere autorización previa. Para obtener una autorización previa, llame al 1-800-562-3022 o envíe un correo electrónico a <a href="mailto:transhealth@hca.wa.gov">transhealth@hca.wa.gov</a> . Obtenga más información en <a href="http://hca.wa.gov/transhealth">hca.wa.gov/transhealth</a> .  |
| Programa Substance Using Pregnant People (SUPP) <sup>11</sup>  | El Programa Substance Using Pregnant People (SUPP) consiste en la hospitalización de mujeres embarazadas con necesidades médicas y antecedentes de consumo de sustancias. El objetivo del programa es reducir el daño a la madre y al bebé por nacer mediante el control del síndrome de abstinencia y la estabilización y el tratamiento médicos en un entorno hospitalario.<br><br>Para obtener más información y una lista de proveedores aprobados, visite <a href="http://hca.wa.gov/supp-program">hca.wa.gov/supp-program</a> . |

<sup>11</sup> Apple Health Expansion no cubre los servicios relacionados con el embarazo y después del embarazo.

| Servicio   | Información adicional  |
|--|--|
| Transporte para citas médicas que no son de emergencia | Health Care Authority (HCA) paga los servicios de transporte para las citas de atención médica que no son de emergencia y que están cubiertas por Apple Health. Llame al proveedor de transporte (agente) de su área para conocer más sobre los servicios y las limitaciones. Su agente regional gestionará el transporte más adecuado y menos costoso para usted. Puede encontrar una lista de agentes en <a href="https://hca.wa.gov/transportation-help">hca.wa.gov/transportation-help</a> . |

## Servicios y apoyo a largo plazo (LTSS)<sup>12</sup>

Administración de apoyo a largo plazo en la crianza (ALISA): Servicios para la Comunidad y el Hogar (HCS) brinda servicios de atención a largo plazo para personas mayores e individuos con discapacidades que están en su propio hogar, lo que incluye un cuidador en el hogar o establecimientos residenciales en la comunidad. Además, HCS presta servicios para asistir a las personas que están saliendo de hogares de ancianos y asistir a los familiares cuidadores. Estos servicios no los proporciona su plan de salud. Para obtener más información acerca de los servicios de atención a largo plazo, llame a su oficina de HCS local.

### LTSS

Los Servicios para la Comunidad y el Hogar de ALISA deben aprobar estos servicios. Llame a la oficina de su HCS local para obtener más información.

**REGIÓN 1:** Adams, Asotin, Benton, Chelan, Columbia, Douglas, Ferry, Franklin, Garfield, Grant, Kittitas, Klickitat, Lincoln, Okanogan, Pend Oreille, Spokane, Stevens, Walla Walla, Whitman, Yakima, 1-509-568-3767 o 1-866-323-9409

**REGIÓN 2 norte:** Island, San Juan, Skagit, Snohomish y Whatcom, 1-800-780-7094; Nursing Facility Intake

**REGIÓN 2 sur:** King, 1-206-341-7750

**REGIÓN 3:** Clallam, Clark, Cowlitz, Grays Harbor, Jefferson, Kitsap, Lewis, Mason, Pacific, Pierce, Thurston, Skamania, Wahkiakum, 1-800-786-3799

<sup>12</sup> Los servicios y ayudas a largo plazo no están disponibles en Apple Health Expansion.

La Administración para discapacidades del desarrollo (DDA) tiene el objetivo de ayudar a niños y adultos con discapacidades del desarrollo y a que sus familias obtengan servicios y apoyo comunitario según su necesidad y elección. Para obtener más información acerca de servicios y apoyo, visite [dshs.wa.gov/dda/](https://dshs.wa.gov/dda/) o llame a la oficina de su DDA local que se enumera a continuación.

### **Servicios para personas con discapacidades del desarrollo**

La Administración para Discapacidades del Desarrollo (DDA) debe aprobar estos servicios. Si usted necesita información o servicios, comuníquese con su oficina de DDA local:

**Región 1:** Asotin, Chelan, Douglas, Ferry, Lincoln, Okanogan, Pend Oreille, Spokane, Stevens, Whitman, 1-800-319-7116 o mediante correo electrónico [R1ServiceRequestA@dshs.wa.gov](mailto:R1ServiceRequestA@dshs.wa.gov)

**Región 1:** Adams, Benton, Columbia, Franklin, Garfield, Grant, Kittitas, Klickitat, Walla Walla, Yakima, 1-866-715-3646 o mediante correo electrónico [R1ServiceRequestB@dshs.wa.gov](mailto:R1ServiceRequestB@dshs.wa.gov)

**Región 2 norte:** Island, San Juan, Skagit, Snohomish, Whatcom, 1-800-567-5582 o mediante correo electrónico [R2ServiceRequestA@dshs.wa.gov](mailto:R2ServiceRequestA@dshs.wa.gov)

**Región 2 sur:** King, 1-800-974-4428 o mediante correo electrónico [R2ServiceRequestB@dshs.wa.gov](mailto:R2ServiceRequestB@dshs.wa.gov)

**Región 3:** Kitsap, Pierce, 1-800-735-6740 o mediante correo electrónico [R3ServiceRequestA@dshs.wa.gov](mailto:R3ServiceRequestA@dshs.wa.gov)

**Región 3:** Clallam, Clark, Cowlitz, Grays Harbor, Jefferson, Lewis, Mason, Pacific, Skamania, Thurston, Wahkiakum, 1-(888) 707-1202 o mediante correo electrónico [R3ServiceRequestB@dshs.wa.gov](mailto:R3ServiceRequestB@dshs.wa.gov)

## **Programas de aprendizaje temprano**

El Departamento de Niños, Jóvenes y Familias (DCYF) brinda servicios y programas para niños menores de cinco años. Contáctenos y le ayudaremos a conectarse con los servicios a continuación, o le ayudaremos a identificar los servicios relacionados disponibles en tu comunidad.

**Programa de ayuda y educación temprana para la niñez (ECEAP) y Head Start** son programas preescolares de Washington que preparan a niños de tres y cuatro años en familias de bajos ingresos para que triunfen en la escuela y en la vida. El ECEAP está abierto a cualquier familia y niño en edad preescolar si cumplen con los límites de ingresos. Para obtener información sobre los programas preescolares ECEAP y Head Start, visite [dcyf.wa.gov/services/earlylearning-childcare/eceap-headstart](https://dcyf.wa.gov/services/earlylearning-childcare/eceap-headstart).

**Los servicios de Asistencia temprana para bebés y niños pequeños (ESIT)** están diseñados para permitir que niños con retraso o discapacidades del desarrollo se mantengan activos desde el nacimiento hasta los tres años y triunfen durante la niñez temprana y en el futuro, en una variedad de entornos. Los entornos pueden incluir sus hogares, guarderías, programas preescolares o escolares y en sus comunidades. Para obtener más información, visite [dcyf.wa.gov/services/child-development-supports/esit](http://dcyf.wa.gov/services/child-development-supports/esit).

**El servicio de visitas a domicilio para familias** es voluntario, con foco en la familia y se ofrece a futuros padres, familias con nuevos bebés y niños jóvenes para asistir en la salud física, social y emocional de su hijo. Para obtener más información, visite [dcyf.wa.gov/services/child-development-supports/home-visiting](http://dcyf.wa.gov/services/child-development-supports/home-visiting).

**Los Servicios de prevención e intervención temprana en la infancia (ECLIPSE)** asisten a niños desde el nacimiento hasta los cinco años que se encuentran en riesgo de abuso infantil y negligencia, y que pueden tener problemas de salud del comportamiento debido a la exposición a un trauma complejo. Los servicios son prestados en el condado de King y Yakima. Para obtener más información, visite [dcyf.wa.gov/services/early-learning-providers/eceap](http://dcyf.wa.gov/services/early-learning-providers/eceap).

## Servicios excluidos (no cubiertos)

Los siguientes servicios no están cubiertos por Apple Health, Apple Health Expansion, or Apple Health sin un plan de atención médica administrada. Si recibe alguno de estos servicios, puede que tenga que pagar la factura. Llame a Molina Healthcare si tiene alguna pregunta o para ver si hay una opción de Beneficio de Valor Agregado para un servicio que no está cubierto. Vea nuestra guía de beneficios de valor agregado para obtener más información en [hca.wa.gov/vab-chart](http://hca.wa.gov/vab-chart)

| Servicio  | Información adicional   |
|---|---|
| Medicinas alternativas  | Acupuntura, prácticas religiosas, curación por fe, terapia herbaria, homeopatía, masajes o terapia con masajes. |
| Atención quiropráctica para adultos (mayores de 21 años)                  |   |
| Cirugía plástica o cosmética optativa                                     | Incluye estiramiento facial, eliminación de tatuajes o trasplantes capilares.                                   |
| Diagnóstico y tratamiento de infertilidad, impotencia y disfunción sexual |   |
| Terapia de pareja y terapia sexual  |   |
| Equipo no médico  | Como rampas u otras modificaciones del hogar.   |

| Servicio  | Información adicional   |
|---|---|
| Artículos de uso personal   |   |
| Pruebas físicas necesarias para el trabajo, el seguro o la obtención de licencias |   |
| Servicios prohibidos por la ley federal o estatal y sus territorios y posesiones  | Los territorios de EE. UU. incluyen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Puerto Rico</li> <li>• Guam</li> <li>• U.S. Virgin Islands</li> <li>• Northern Mariana Islands</li> <li>• American Samoa</li> </ul> |
| Servicios prestados fuera del territorio de los Estados Unidos de América         |   |
| Servicios de control y reducción de peso  | Medicamentos para bajar de peso, productos, membresías a gimnasios o equipos para bajar de peso.  |

## Acceso a su información médica



### Aplicación móvil My Molina

Molina Healthcare tiene una aplicación móvil que usted puede descargar (en inglés o español). La aplicación le permite acceder fácilmente a información útil para los miembros desde su smartphone o tableta. Le permite realizar lo siguiente:

- Encontrar un proveedor o clínicas cercanas
- Ver su tarjeta de identificación de Molina
- Cambiar su proveedor.
- Buscar recursos comunitarios para recibir ayuda adicional para su familia.
- ¡Y mucho más!

Para descargar la aplicación, visite Apple App Store o Google Play Store, o escanee el código QR que aparece a continuación.



Si necesita ayuda, llame a Molina Healthcare al 1-800-869-7165 (TTY 711).

**MyMolina.com**

Si prefiere utilizar una computadora, visite [MyMolina.com](https://www.molinahc.com), nuestro portal para miembros seguro, donde pueden obtener una nueva tarjeta de identificación de forma sencilla, solicitar un administrador de casos, consultar la información de salud y más.

## Si no está satisfecho con su proveedor, plan de salud o cualquier aspecto de la atención

Usted o su representante autorizado tienen derecho a presentar una queja. Esto se denomina “reclamo”. Lo ayudaremos a presentar un reclamo. Para presentar un reclamo, llámenos al 1-800-869-7165 (TTY 711) o escríbanos a:

Correo electrónico: [WAMemberServices@MolinaHealthcare.com](mailto:WAMemberServices@MolinaHealthcare.com)

Fax: 1-877-814-0342

Correo postal: Molina Healthcare

Attention: Member Appeals

P.O. Box 4004

Bothell, WA 98041-4004

### Los reclamos y las quejas pueden relacionarse con lo siguiente:

- Un problema con el consultorio de su médico.
- Una factura que le entregó su médico.
- Una derivación al sector de cobranzas debido a una factura impaga.
- La calidad de su atención o el trato que recibió.
- Los servicios proporcionados por los médicos o su plan de salud.
- Cualquier otro problema que tenga al recibir atención médica.

Debemos comunicarle por teléfono o por carta que recibimos su reclamo o queja dentro de los 2 días hábiles de haberla presentado. Debemos responder a sus inquietudes tan pronto como sea posible, y esto no puede demorar más de 45 días. Puede obtener una copia gratuita de nuestra política de reclamo si nos llama o visita [MolinaHealthcare.com/WA](https://www.molinahc.com/WA) para acceder en línea.

## Defensores de la salud conductual (antes llamados Ombuds)

Un Defensor de la salud conductual es una persona que está disponible para prestar asistencia gratuita y confidencial con el objetivo de resolver problemas relacionados con sus servicios de salud conductual. Ellos pueden ayudarle a resolver sus preocupaciones en caso de que tenga un reclamo, una apelación o una audiencia imparcial sobre salud del comportamiento. El servicio defensor de la salud del comportamiento es independiente de su plan de salud. El defensor es una persona que ha tenido servicios de salud del comportamiento o tiene un familiar que ha tenido servicios de salud del comportamiento.

Use los números de teléfono que figuran a continuación para comunicarse con un defensor de salud del comportamiento en su área.

En todas las regiones, llame al 1-800-366-3103. O envíe un correo electrónico a la Oficina de defensa de la salud del comportamiento al [info@obhadvocacy.org](mailto:info@obhadvocacy.org).

| Región           | Condados   | Defensor de la salud conductual |
|------------------|--|---------------------------------|
| Great Rivers     | Cowlitz, Grays Harbor, Lewis, Pacific, Wahkiakum                                     | 1-360-561-2257                  |
| Greater Columbia | Asotin, Benton, Columbia, Franklin, Garfield, Kittitas, Walla Walla, Whitman, Yakima | 1-509-808-9790                  |
| King             | King   | 1-206-265-1399                  |
| North Central    | Chelan, Douglas, Grant, Okanogan   | 1-509-389-4485                  |
| North Sound      | Island, San Juan, Skagit, Snohomish, Whatcom   | 1-360-528-1799                  |
| Pierce           | Pierce   | 1-253-304-7355                  |
| Salish           | Clallam, Jefferson, Kitsap   | 1-360-481-6561                  |
| Spokane          | Adams, Ferry, Lincoln, Pend Oreille, Spokane, Stevens                                | 1-509-655-2839                  |
| Southwest        | Clark, Klickitat, Skamania   | 1-509-434-4951                  |
| Thurston-Mason   | Mason, Thurston  | 1-360-489-7505                  |

## Información importante sobre denegaciones, apelaciones y audiencias administrativas

**Una denegación** ocurre cuando su plan de salud no aprueba o no paga por un servicio que su médico o usted solicitaron. Cuando deneguemos un servicio, le enviaremos una carta con la razón por la que denegamos el servicio solicitado. Esta carta es la notificación oficial de nuestra decisión. Le informará sus derechos y le brindará información sobre cómo solicitar una apelación.

Tiene derecho a solicitar la revisión de una decisión si está en desacuerdo, si cree que no fue la correcta, si no se analizó la información médica en su totalidad o si cree que a la decisión la debe revisar otra persona.

**Una apelación** es aquella en la que usted nos solicita que revisemos su caso nuevamente porque no está de acuerdo con nuestra decisión. Puede apelar un servicio denegado en un plazo de 60 días a partir de la fecha de la denegación. Apelar los servicios denegados no pondrá en peligro sus derechos de privacidad. Podemos ayudarle a presentar una apelación. Su proveedor, el defensor de salud del comportamiento o alguien más puede apelar por usted si firma para demostrar que está de acuerdo con la apelación. Solo tiene 10 días para apelar si desea que continuemos prestándole el servicio que recibe mientras revisamos nuestra decisión. Le responderemos por escrito y le informaremos que recibimos su solicitud para apelar en un plazo de 5 días. En la mayoría de los casos, revisaremos la apelación y decidiremos sobre ella en un plazo de 14 días. Debemos avisarle si necesitamos más tiempo para tomar una decisión. La decisión sobre una apelación debe tomarse dentro de un plazo de 28 días.

Puede presentar una apelación de forma oral o por escrito. Envíe su solicitud de apelación por escrito a:

Member Appeals  
Molina Healthcare  
P.O. Box 4004  
Bothell, WA 98041-4004

por Fax al 1-877-814-0342 o por correo electrónico a

[WAMemberServices@MolinaHealthcare.com](mailto:WAMemberServices@MolinaHealthcare.com). Podemos ayudarle a presentar una apelación.

Para solicitar una apelación de forma oral, llámenos al 1-800-869-7165 (TTY 711).

**NOTA:** si continúa recibiendo un servicio durante el proceso de apelación y pierde la apelación, **puede que tenga que pagar por los servicios que recibió.**

**Si es urgente.** Por afecciones médicas urgentes, usted o su médico pueden solicitar una apelación acelerada (rápida) por teléfono. Si su condición de salud del comportamiento lo requiere, se tomará una decisión sobre su atención en un plazo de tres días. Para solicitar una apelación acelerada, debe decirnos por qué necesita una decisión rápida. Si denegamos su pedido, su apelación será revisada dentro de los mismos plazos anteriormente descritos. Debemos hacer un esfuerzo razonable para darle una pronta notificación verbal si denegamos su pedido de apelación acelerada. Puede presentar un reclamo si no está satisfecho con nuestra decisión de cambiar su pedido de apelación acelerada a una apelación estándar. Si denegamos su solicitud de apelación acelerada, intentaremos llamarlo para explicarle los motivos y ayudarle a resolver sus dudas. Debemos enviar, por correo, un aviso por escrito en un plazo de 2 días desde la fecha de la decisión.

Si no está de acuerdo con la decisión de la apelación, tiene derecho a solicitar una audiencia administrativa. En una audiencia administrativa, un juez de derecho administrativo que no trabaja para nosotros ni para la HCA revisará su caso.

Tiene 120 días desde la fecha de nuestra decisión de apelación para solicitar una audiencia administrativa. Solo tiene 10 días para solicitar una audiencia administrativa si desea que continuemos prestándole el servicio que recibía antes de nuestra denegación.

Para solicitar una audiencia administrativa deberá decirle a la Oficina de Audiencias Administrativas que Molina Healthcare está involucrada; el motivo de la audiencia; qué servicio se denegó; la fecha en la que se denegó y la fecha en que se denegó la apelación. Además, asegúrese de dar su nombre, dirección y número de teléfono.

Envíe la solicitud para la audiencia del siguiente modo:

1. Llame a la Oficina de Audiencias Administrativas ([oah.wa.gov](http://oah.wa.gov)) al 1-800-583-8271,  
O bien,
2. Escriba a:  
Office of Administrative Hearings  
P.O. Box 42489  
Olympia, WA 98504-2489

Puede hablar con un abogado o pedir que otra persona le represente en la audiencia. Si necesita ayuda para encontrar un abogado, visite [nwjustice.org](http://nwjustice.org) o llame a la línea NW Justice CLEAR al 1-(888)-201-1014. Solicitar ayuda para encontrar un abogado no pondrá en peligro sus derechos de privacidad.

El juez de la audiencia administrativa le enviará una notificación que contendrá la explicación de su decisión. Si no está de acuerdo con la decisión de la audiencia, tiene derecho a apelar la decisión directamente ante la Junta de Apelaciones de la HCA o mediante la solicitud de revisión del caso por parte de una Organización de Revisión Independiente (IRO).

**Plazo importante:** la decisión de la audiencia pasa a ser sentencia definitiva dentro de los **21 días** calendario desde la fecha de envío del correo si usted no apela la decisión de la audiencia.

Si no está de acuerdo con la decisión de la audiencia, puede solicitar una Revisión Independiente. No es necesario que haya una revisión independiente, puede saltar este paso y solicitar una revisión de la Junta de Apelaciones de la HCA.

**Una IRO** es una revisión independiente realizada por un médico que no trabaja para nosotros. Para solicitar una IRO, debe llamarnos y solicitar la revisión de una IRO en un plazo de 21 días posteriores a la recepción de la carta con la decisión de la audiencia. Debe proporcionarnos cualquier información adicional en un plazo de 5 días de solicitada la IRO. Le informaremos la decisión de la IRO.

Si necesita ayuda para presentar una IRO, comuníquese con Molina Healthcare mediante:

Correo electrónico: [WAMemberServices@MolinaHealthcare.com](mailto:WAMemberServices@MolinaHealthcare.com)

Fax: 1-877-814-0342

Correo postal: Molina Healthcare

Attention: Member Appeals

P.O. Box 4004

Bothell, WA 98041-4004

Si no está de acuerdo con la decisión de la IRO, puede pedir que un juez de revisión de la Junta de Apelaciones de la HCA revise su caso. Solo tiene 21 días para solicitar una revisión después de recibir la carta con la decisión de la IRO. La decisión del juez de revisión es definitiva. Para pedir que un juez de revisión analice su caso:

- Llame al (844) 728-5212,  
O bien,
- Escriba a:  
HCA Board of Appeals  
P.O. Box 42700  
Olympia, WA 98504-2700

## Sus derechos

Como miembro, usted tiene derecho a lo siguiente:

- Tomar decisiones sobre su atención médica, lo que incluye negarse a tratamientos. Esto incluye servicios físicos y de salud conductual.
- Estar informado sobre todas las opciones de tratamiento disponibles sin importar el costo.
- Elija o cambie su PCP.
- Tener una segunda opinión de otro proveedor de su plan de salud.
- Obtener servicios de manera oportuna.
- Ser tratado con respeto y dignidad. La discriminación está prohibida. Nadie puede ser tratado de forma diferente o injusta por motivos de raza, color, nacionalidad, género, orientación sexual, edad, religión, credo, discapacidad o estado migratorio.

- Hablar con libertad sobre su atención médica y preocupaciones sin resultados negativos.
- Proteger su privacidad y mantener la confidencialidad de su información médica.
- Solicitar y recibir copias de su historia clínica.
- Solicitar la corrección de su historia clínica cuando sea necesario.
- Solicitar y recibir información sobre lo siguiente:
  - o Su atención médica y servicios cubiertos.
  - o Su proveedor y cómo se realizan referidos a especialistas y otros proveedores.
  - o Cómo les pagamos a sus proveedores por la atención médica.
  - o Todas las opciones para la atención y por qué recibe determinados tipos de atención.
  - o Cómo conseguir ayuda para presentar una queja o reclamo sobre su atención o para solicitar una revisión de una denegación de servicios o una apelación.
  - o Nuestra estructura organizativa incluye políticas y procedimientos, pautas prácticas y formas de sugerir cambios.
- Recibir políticas de planes, beneficios, servicios y derechos y responsabilidades de los Miembros al menos una vez al año.
- Hacer sugerencias con respecto a los derechos y responsabilidades como miembro de Molina Healthcare.
- Recibir una lista de números de teléfono para situaciones de crisis.
- Recibir ayuda para completar formularios de directivas anticipadas sobre su salud mental o física.

## Sus responsabilidades

Como persona inscrita, usted acepta lo siguiente:

- Hablar con sus proveedores sobre su salud y sus necesidades de atención médica.
- Ayudar a tomar decisiones sobre su atención médica, lo que incluye negarse a tratamientos.
- Conocer su estado de salud y participar lo más posible en el acuerdo de las metas del tratamiento.
- Proporcionar información completa sobre su salud a sus proveedores y a Molina Healthcare.
- Seguir las instrucciones del cuidado que haya acordado con su proveedor.
- Cumplir con las citas y llegar a tiempo. Llamar al consultorio de su proveedor si va a llegar tarde o si tiene que cancelar la cita.

- Proporcionar la información que necesiten sus proveedores para recibir el pago por la prestación de servicios.
- Llevar su tarjeta de servicios ProviderOne y su tarjeta de identificación de miembro de Molina Healthcare a todas sus citas.
- Conocer su plan de salud y qué servicios están cubiertos.
- Utilizar los servicios de atención médica cuando los necesite.
- Utilizar los servicios de atención médica de forma adecuada. De lo contrario, se puede afiliar al Programa Patient Review and Coordination. En este programa, será asignado a un PCP, una farmacia, un médico que expida recetas para sustancias controladas y un hospital para atención que no sea de emergencia. Debe permanecer en el mismo plan al menos 12 meses.
- Informar a la HCA si su situación familiar ha cambiado, como embarazos, nacimientos, adopciones, cambios de dirección, o si es elegible para Medicare u otro seguro, o cambia su estatus migratorio.
- Renovar su cobertura de forma anual mediante Washington Healthplanfinder en [wahealthplanfinder.org](http://wahealthplanfinder.org) e informar los cambios en su cuenta, tales como ingresos, estado civil, nacimientos, adopciones, cambios de dirección y elegibilidad para Medicare u otro seguro.

## Directivas anticipadas

### ¿Qué es una directiva anticipada?

Una directiva anticipada contiene sus opciones de atención médica por escrito. La directiva anticipada les informa a su médico y a su familia lo siguiente:

- Qué tipo de atención médica quiere o no quiere en caso de que:
  - Pierda la conciencia.
  - Ya no pueda tomar decisiones sobre la atención médica.
  - No pueda decirle a su médico o a su familia qué tipo de atención desea.
  - Quiera donar sus órganos después de su muerte.
  - Quiera que alguien más decida sobre su atención médica si usted no puede hacerlo.

Contar con una directiva anticipada significa que sus seres queridos o su médico pueden tomar decisiones médicas por usted según sus deseos. Existen tres tipos de directivas anticipadas en el estado de Washington:

1. Poder notarial permanente para atención médica. Este poder designa a otra persona para que tome la decisión de atención médica por usted si no puede tomarla usted mismo.

2. Directiva de atención médica (testamento vital). Esta declaración escrita informa a las personas si usted desea recibir tratamientos para prolongar su vida.
3. Pedido de donación de órganos.

Hable con su médico y personas cercanas a usted. Puede cancelar una directiva anticipada en cualquier momento. Puede recibir más información de nuestra parte, de su médico o de un hospital acerca de las directivas anticipadas. También puede:

- Solicitar ver las políticas de su plan médico sobre directivas anticipadas.
- Presentar una queja ante Molina Healthcare o HCA si no se sigue su directiva.

El formulario de Órdenes Médicas para el Tratamiento de Soporte Vital (POLST) está dirigido a todo aquel que tenga una afección de salud grave y necesite tomar decisiones sobre tratamientos que prolonguen la vida. Su proveedor puede utilizar el formulario de POLST para representar sus deseos como si fueran órdenes médicas claras y específicas. Para conocer más sobre directivas anticipadas, comuníquese con nosotros.

## Directivas anticipadas de salud mental

### ¿Qué es una directiva anticipada de salud mental?

Una directiva anticipada de salud mental es un documento legal escrito que describe sus deseos si sus problemas de salud mental se agudizan de forma tal que necesita la ayuda de otros. Esto podría ocurrir si sus facultades mentales se vieran alteradas o no fuera capaz de comunicarse de forma eficaz.

Informa a otros acerca de qué tratamiento desea o no y puede identificar a la persona que autorizada a tomar decisiones en su nombre.

Si usted cuenta con una directiva anticipada de atención física, debería compartirla con su proveedor de atención de salud mental para que sepa sus deseos.

### ¿Cómo completar una directiva anticipada de salud mental?

Puede obtener una copia del formulario de la directiva anticipada de salud mental y más información sobre cómo completarlo en [hca.wa.gov/health-care-services-and-supports/behavioral-health-recovery/mental-health-advance-directives](https://hca.wa.gov/health-care-services-and-supports/behavioral-health-recovery/mental-health-advance-directives).

Molina Healthcare, su proveedor de atención de salud del comportamiento o su defensor de salud del comportamiento también pueden ayudarle a completar el formulario. Contáctenos para recibir más información.

## Cómo prevenir fraude, malgasto y abuso

Cuando el fraude, el malgasto y el abuso pasan inadvertidos, cuesta dinero de los contribuyentes. Estos dólares podrían utilizarse para la cobertura de beneficios y servicios de Apple Health fundamentales dentro de la comunidad. Como miembros, están en una posición única para detectar prácticas fraudulentas o de despilfarro. Si observa alguna de las siguientes situaciones, infórmenos:

- Si alguien le ofrece dinero o bienes a cambio de su tarjeta de servicios ProviderOne o si le ofrecen dinero o bienes a cambio de asistir a una cita médica.
- Recibe una explicación de beneficios por bienes o servicios que no recibió.
- Si sabe que alguien reclama beneficios falsos.
- Cualquier otra práctica de la que haya tenido conocimiento y parezca ser fraudulenta, abusiva o de despilfarro.

### Puede informar un fraude sin necesidad de dar su nombre mediante:

Línea de alerta de Molina Healthcare

- Línea gratuita: 1-866-606-3889
- En línea: [MolinaHealthcare.AlertLine.com](https://www.molinahealthcare.com/alertline)

Servicios para Miembros de Molina Healthcare

- Línea gratuita: 1-800-869-7165 (TTY 711)

Molina Healthcare Compliance Officer

Molina Healthcare of Washington

Attn: Compliance Officer

P.O. Box 4004

Bothell, WA 98041-4004

Visite el [sitio web](https://www.hca.wa.gov/about-hca/other-administrative-activities/fraud-prevention) Fraud Prevention de HCA para obtener más información:

[hca.wa.gov/about-hca/other-administrative-activities/fraud-prevention](https://www.hca.wa.gov/about-hca/other-administrative-activities/fraud-prevention)

## Protegemos su privacidad

Estamos obligados por ley a proteger su información médica, lo que incluye su estado migratorio, y mantener su confidencialidad. Usamos y compartimos su información para proporcionar beneficios, realizar tratamientos, pagos y funciones de atención médica. Además, usamos y compartimos su información por otras razones, según lo que permite y exige la ley.

La información médica protegida (PHI) hace referencia a la información médica como la historia clínica, la que incluye su nombre, número de miembro u otros identificadores utilizados o compartidos a través de los planes de salud, como la raza, la etnia y el idioma

(REL), la orientación sexual y la identidad de género (SOGI). Los planes de salud y la HCA comparten la PHI por las siguientes razones:

- **Tratamiento:** incluye referidos entre su PCP y otros proveedores de atención médica.
- **Pago:** podemos utilizar o compartir su PHI para tomar decisiones con respecto a los pagos. Esto puede incluir reclamaciones, autorizaciones para tratamientos y decisiones sobre necesidades médicas.
- **Funciones de atención médica:** podemos utilizar la información de su reclamo para informarle a usted acerca de un programa de salud que podría ayudarle.

Podemos utilizar o compartir su PHI sin su aprobación por escrito en las siguientes circunstancias:

- Está permitida la divulgación de su PHI a familiares, otros parientes y sus amigos íntimos personales si sucede lo siguiente.
  - o La información está relacionada directamente con la participación de su familia o amigos en su atención o en el pago por esa atención; y usted estuvo de acuerdo con la divulgación o tuvo la oportunidad de oponerse y no lo hizo.
- Las leyes permiten que la HCA o Molina Healthcare utilicen o compartan su PHI para los siguientes fines:
  - o Cuando U.S. Secretary of the Department of Health and Human Services (DHHS) nos obligue a compartir su PHI.
  - o Seguridad y Salud Pública, lo que puede incluir ayudar a las agencias de salud pública a prevenir o controlar enfermedades.
  - o Agencias del Gobierno pueden necesitar su PHI para auditorías o funciones especiales, como actividades de seguridad nacional.
  - o Para investigación en ciertos casos, cuando se aprueba por una comisión revisora institucional o privada.
  - o Para procedimientos legales, como en respuesta a una orden judicial. Su PHI también puede compartirse con médicos forenses o directores de funerarias para ayudarles a cumplir con su trabajo.
  - o Con las fuerzas de seguridad para ayudar a encontrar a un sospecho, testigo o persona desaparecida. Su PHI también puede compartirse con otras autoridades legales si creemos que usted puede ser víctima de abuso, negligencia o violencia doméstica.
  - o Para cumplir con las leyes de Indemnización al trabajador.

Se requiere su autorización por escrito para muchas otras razones que no se encuentran en la lista anterior. Usted puede cancelar una autorización por escrito que nos haya dado. Sin embargo, su cancelación no aplicará a las acciones que se hayan realizado antes de la cancelación.

Usted tiene derecho a revisar y obtener una copia de su información médica protegida (PHI) que esté en nuestro poder. Esto puede incluir los registros utilizados para realizar cobertura, reclamaciones y otras decisiones como miembro de Molina Healthcare. Deberá presentar una solicitud por escrito.

Molina Healthcare  
Attn: Compliance Officer  
P.O. Box 4004  
Bothell, WA 98041-4004

Tenga en cuenta que, en ciertos casos, podemos denegar su solicitud. Es importante que recuerde que no tenemos copias completas de su historia clínica. Para acceder a copias o modificaciones de su historia clínica, comuníquese con su médico o clínica.

### Nota importante:

**No tenemos copias completas de sus registros médicos. Si usted desea revisar, obtener una copia o modificar su historia clínica, comuníquese con su médico o clínica.**

**Si cree que hemos violado sus derechos a la privacidad de su PHI, puede realizar lo siguiente:**

- Llamarnos y presentar queja. No tomaremos ninguna medida en su contra por presentar una queja. Esto no afectará de ningún modo la atención médica que recibe.
- Presentar una queja ante la Oficina de Derechos Civiles del DHHS de EE. UU. al: [ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf](https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf), o escribir a:

U.S. Department of Health and Human Services  
200 Independence Ave SW, Room 509F, HHH Building  
Washington, D.C 20201

O:

Llame 1-800-368-1019 (TDD 1-800-537-7697)

**Nota:** Esta información es simplemente una descripción general. Estamos obligados a mantener la confidencialidad de su PHI y darle información por escrito una vez al año sobre las prácticas privadas del plan y de su PHI. Consulte su Notificación de las Normas de Privacidad para obtener detalles adicionales. También puede ponerse en contacto con nosotros mediante **1-800-869-7165 (TTY 711)**, **P.O. Box 4004, Bothell, WA 98041-4004**, o **envíe un correo electrónico a [MHWMemberServicesWeb@MolinaHealthcare.com](mailto:MHWMemberServicesWeb@MolinaHealthcare.com)** para obtener más información.



