



Guía sobre cómo obtener atención médica de calidad Primavera del 2021

Índice

Su guía de contacto de atención médica.....	4
Cómo obtener atención médica de calidad.....	10
Plan y programa de Mejoramiento de Calidad de Molina Healthcare.....	11
Pautas para mantenerse sano.....	13
Ayuda Adicional para problemas de salud crónicos.....	15
Salud de la población.....	16
Evaluación de riesgos para la salud y herramientas de autogestión.....	17
Programa de Seguridad del Paciente.....	18
Cómo trabaja Molina con los proveedores para tomar decisiones sobre su atención.....	19
Servicios de asistencia en otros idiomas.....	21
Salud conductual: salud mental y servicios relacionados con el consumo de sustancias.....	21
Qué hacer cuando necesita atención de emergencia o después de las horas de consulta....	22
Acerca de los beneficios de medicamentos.....	23
Protección de su privacidad.....	24

Sus derechos y responsabilidades como miembro de Molina 27

Segundas opiniones..... 29

Servicios fuera de la red 30

Quejas y apelaciones 30

Su derecho a apelar denegaciones 31

Su derecho a una directiva anticipada 32

Visite la página web de Molina Healthcare 33

Portal para miembros 34

Directorio de proveedores en línea..... 36

Su guía de contacto de atención médica

Departamento/ Programa	Servicios	Número de teléfono
Departamento de Servicios para Miembros	<p>El Departamento de Servicios para Miembros de Molina puede hacer lo siguiente por usted:</p> <ul style="list-style-type: none">• Responder a preguntas acerca de su plan de salud y sus servicios.• Ayudarlo a elegir o cambiar un proveedor de cuidados primarios (Primary Care Provider, PCP).• Indicarle dónde obtener atención.• Ofrecer servicios de intérprete si no habla inglés.• Proporcionar información en otros idiomas y formatos.	Departamento de Servicios para Miembros (800) 869-7165 (TTY: 711) De lunes a viernes, de 7:30 a. m. a 6:30 p. m.
Línea de Consejos de Enfermería disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana	<p>El personal de enfermería puede responder a sus preguntas de salud en cualquier momento.</p>	Línea de Consejos de Enfermería disponible las 24 horas (888) 275-8750 Para hablar en español: (866) 648-3537 (TTY: 711)

Departamento/ Programa	Servicios	Número de teléfono
Atención virtual Teladoc® disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana	Consulte a un doctor autorizado por el Consejo Médico por teléfono o video a través de Teladoc®, sin salir de su casa.	Teladoc® 800 TELADOC (800) 835-2362 (TTY: 711) member.teladoc.com/Molina
Administración de la Salud	Si convive con una afección de salud crónica, ofrecemos programas para ayudar con el asma, la diabetes, la presión arterial alta, las enfermedades cardiovasculares (Cardiovascular Disease, CVD) o la enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC). Para obtener más información sobre cómo inscribirse en estos programas y cómo utilizarlos, comuníquese con el Departamento de Administración de la Salud. Puede cancelar la suscripción a un programa en cualquier momento.	Administración de la Salud (866) 891-2320 (TTY: 711) De lunes a viernes, de 6:00 a. m. a 6:00 p. m., hora estándar del Pacífico

Departamento/ Programa	Servicios	Número de teléfono
Educación para la Salud	<p>Obtenga más información sobre cómo vivir bien y mantenerse sano. Si desea obtener información sobre los programas para dejar de fumar y controlar el peso, comuníquese con Educación para la Salud. Educación para la Salud lo ayudará a entender cómo utilizar estos programas. Puede cancelar la suscripción al programa en cualquier momento.</p>	<p>Educación para la Salud (866) 472-9483 (TTY: 711) De lunes a viernes, de 6:00 a. m. a 6:00 p. m., hora estándar del Pacífico</p>
Exámenes preventivos de control del embarazo y apoyo obstétrico de alto riesgo	<p>Inscríbase en nuestro programa para embarazadas y utilice nuestros exámenes preventivos que la ayudarán a tener un embarazo y un bebé sanos. El Departamento de Servicios para Miembros lo ayudará a entender cómo utilizar este programa. Puede cancelar la suscripción al programa en cualquier momento.</p>	<p>Departamento de Servicios para Miembros (800) 869-7165 (TTY: 711) De lunes a viernes, de 7:30 a. m. a 6:30 p. m.</p>

Departamento/ Programa	Servicios	Número de teléfono
Administración de Casos	<p>Con este programa, los Administradores de Casos evalúan sus afecciones de salud y revisan los beneficios y los recursos. Puede ayudarlo a llevar una vida más saludable. El Departamento de Servicios para Miembros lo ayudará a entender cómo usar estos programas. Puede cancelar la suscripción al programa en cualquier momento.</p>	<p>Departamento de Servicios para Miembros (800) 869-7165 (TTY: 711) De lunes a viernes, de 7:30 a. m. a 6:30 p. m.</p>
Administración de Casos Complejos	<p>Si padece afecciones crónicas, este programa lo ayuda a simplificar los servicios que necesita. El Departamento de Servicios para Miembros lo ayudará a entender cómo utilizar este programa. Puede cancelar la suscripción al programa en cualquier momento.</p>	<p>Departamento de Servicios para Miembros (800) 869-7165 (TTY: 711) De lunes a viernes, de 7:30 a. m. a 6:30 p. m.</p>

Departamento/ Programa	Servicios	Número de teléfono
Programa de Transición de Atención Médica	Si le dan el alta de un hospital o de un centro de cuidado experto, un consejero de Transición de Atención Médica puede trabajar con usted y su familia. El Departamento de Servicios para Miembros lo ayudará a entender cómo utilizar este programa. Puede cancelar la suscripción al programa en cualquier momento.	Departamento de Servicios para Miembros (800) 869-7165 (TTY: 711) De lunes a viernes, de 7:30 a. m. a 6:30 p. m.
Medicare	Medicare es un seguro médico ofrecido por el Gobierno federal para la mayoría de las personas que tienen 65 años o más. Medicare lo ayuda a pagar la atención, pero no cubre todos los gastos médicos.	Medicare (800) MEDICARE (800) 633-4227 TTY: (877) 486-2048 Medicare.gov

Departamento/ Programa	Servicios	Número de teléfono
Servicio al Cliente de Apple Health de la Autoridad de Atención Médica (HCA)	Comuníquese con nosotros si tiene preguntas relacionadas con los servicios cubiertos que no están incluidos en su plan o en su tarjeta de servicios de ProviderOne.	El Portal del Cliente ProviderOne se encuentra disponible en: https://www.waproviderone.org/client ○ https://fortress.wa.gov/hca/p1contactus/ Si aún tiene preguntas o ayuda adicional, llame al número de teléfono gratuito (800) 562-3022 (TTY: 711).
Washington Health Benefit Exchange (HBE)	Comuníquese con nosotros si desea realizar cambios en su cuenta, como los que se indican a continuación: <ul style="list-style-type: none"> • Cambios de dirección • Cambios en los ingresos • Estado civil • Embarazo y partos, o adopciones 	Washington Health Benefit Exchange Llame al: 855-WAFINDER (855) 923-4633 TTY: (855) 627-9604 ○ visite la página web https://www.wahealthplanfinder.org

Para obtener más información sobre estos programas, comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros.

Cómo obtener atención médica de calidad

Cómo elegir a su proveedor de cuidados primarios (PCP)

Es importante elegir un proveedor de cuidados primarios (Primary Care Provider, PCP) cuando se inscribe. Si no elige uno, Molina le ayudará seleccionando uno por usted. Si actualmente tiene un PCP o le gustaría probar un nuevo PCP, puede solicitar ese proveedor. Si el proveedor al cual desea acudir no está en la red de Molina, podemos ayudarlo a encontrar un nuevo PCP en nuestra red. Cada familiar puede tener su propio PCP o puede elegir un PCP para que atienda a toda la familia. Si usted o su familia quieren cambiar su PCP, Molina puede ayudarlos a elegir uno nuevo en cualquier momento.

Programación de citas con el PCP

Su PCP lo 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.

Tan pronto como elija un PCP, concierte una cita para establecerse como paciente. Esto lo ayudará a recibir atención con más facilidad cuando la necesite.

Es útil que su PCP tenga la mayor cantidad de información posible sobre sus antecedentes físicos y de salud conductual. Llegue a su cita 15 minutos antes para completar sus antecedentes médicos.

Recuerde traer su tarjeta de Molina Healthcare y cualquier tarjeta o información adicional sobre el seguro. Además, haga listas sobre lo siguiente:

- Problemas médicos o de salud conductual que tenga.
- Medicamentos que toma.
- Preguntas que quiera hacerle a su PCP.

Si no puede cumplir con una cita, llame a su PCP lo antes posible para reprogramar.

Plan y programa de Mejoramiento de Calidad de Molina Healthcare

Su salud es importante para Molina. Queremos saber su opinión sobre la calidad de nuestros servicios. Por eso, posiblemente reciba una encuesta sobre Molina y sus servicios de atención médica. Una de estas encuestas se llama CAHPS®. CAHPS® significa Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems (Evaluación del consumidor sobre los proveedores y sistemas de atención médica). Esta encuesta contiene preguntas acerca de su atención médica. En ella, se hacen preguntas acerca de la atención y los servicios que usted recibe a través de Molina. Es posible que le enviemos algunas preguntas sobre cómo nos desempeñamos. Molina quiere saber lo que es importante para usted. Tómese el tiempo de completar la encuesta si la recibe.

Molina también utiliza otra herramienta llamada HEDIS® para mejorar la atención. HEDIS® significa Healthcare Effectiveness Data and Information Set (Conjunto de datos e información sobre la eficacia de la atención médica). HEDIS® se utiliza cada año para medir la calidad. Recopilamos información sobre los servicios que usted puede haber recibido. Esto incluye la atención clínica y no clínica. Estos servicios incluyen lo siguiente:

- Exámenes anuales.
- Cuidado de la diabetes.
- Inmunizaciones
- Exámenes preventivos de mamografía (radiografías de las mamas).
- Administración de medicamentos.
- Pruebas de Papanicoláu.
- Cuidado prenatal.

- Atención posparto.
- Exámenes de bienestar.

Este proceso nos ayuda a averiguar cuántos de nuestros miembros reciben los servicios necesarios. Molina pone a su disposición esta información. Puede solicitar esta información en cualquier momento.

Trabajamos para mejorar nuestros servicios cada año. El Plan de Mejoramiento de Calidad de Molina Healthcare incluye las siguientes metas:

- Proporcionarle servicios que beneficien su salud.
- Trabajar con proveedores para que reciba el cuidado que necesita.
- Abordar sus necesidades idiomáticas y culturales.
- Reducir los obstáculos que le impidan alcanzar su mejor estado de salud, como problemas de transporte o idioma.

Queremos ayudarlo a usted y a sus familiares a cuidarse. Queremos asegurarnos de que reciban el mejor servicio posible. A continuación, le indicamos algunas de las maneras en que lo hacemos:

- Nos comunicamos con usted para asegurarnos de que usted y su hijo se sometan a los exámenes de bienestar y reciban las vacunas que necesitan.
- Le enseñamos sobre problemas de salud crónicos, si los tiene.
- Nos aseguramos de que reciba cuidado prenatal y atención posterior al parto si está embarazada.
- Le recordamos que debe hacerse pruebas de Papanicoláu y mamografías preventivas, si las necesita
- Abordamos las quejas de los miembros.



- Lo ayudamos a encontrar y utilizar la información incluida en nuestra página web.
- Informamos a todos nuestros miembros sobre los servicios especiales que ofrecemos.

Para obtener más información, llame al Departamento de Servicios para Miembros al (800) 869-7165, (TTY: 711), de lunes a viernes, de 7:30 a. m. a 6:30 p. m. Puede solicitar una copia impresa del Plan de Mejoramiento de Calidad de Molina Healthcare y los resultados.

Pautas para mantenerse sano

Molina proporciona información general sobre los servicios médicos preventivos que usted y su familia pueden necesitar, y cuándo obtenerlos. (Estas sugerencias no sustituyen las indicaciones de su proveedor).

Siga estas recomendaciones que lo ayudarán a aprovechar al máximo las **Pautas para mantenerse sano**:

- Tómese su tiempo para leerlas.
- Anote cualquier pregunta que tenga y tráigalas a su siguiente chequeo médico.



- Informe a su proveedor acerca de cualquier problema de salud que usted o sus hijos presenten.
- Acuda a sus citas programadas.
- Si falta a una cita, vuelva a programarla inmediatamente.

Molina también proporciona información sobre las pruebas y los exámenes fundamentales que usted o su familia pueden necesitar en caso de que presenten afecciones médicas a largo plazo, como la diabetes, la EPOC y la depresión. Consulte [MolinaHealthcare.com](https://www.molinahealthcare.com) para obtener información o pautas. También podemos enviarlas previa solicitud. Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al (800) 869-7165, (TTY: 711), de lunes a viernes, de 7:30 a. m. a 6:30 p. m.

Ayuda Adicional para problemas de salud crónicos

Ocuparse de los problemas de salud puede ser abrumador. Para asegurarse de que reciba la atención adecuada, el Programa de Administración de Casos de Molina lo ayuda con lo siguiente:

- Acceder a los servicios elegibles.
- Organizar las pruebas y consultas con los proveedores.
- Comprender y manejar las afecciones crónicas de la salud, como la diabetes, la hipertensión arterial, el asma y la depresión.
- Ayudar en la gestión del transporte.
- Eliminar las diferencias en la atención o el servicio.
- Acceder al apoyo para personas con necesidades especiales o sus cuidadores.
- Pasar de un entorno a otro, incluida el alta hospitalaria.
- Obtener servicios de atención a largo plazo.
- Conectarse con apoyo de la comunidad como servicios de vivienda, alimentación, transporte y otros servicios sociales.
- Encontrar servicios que podrían ser beneficios que no estén cubiertos, como el servicio de comida a domicilio “Meals on Wheels” o la fisioterapia en entornos comunitarios.

Se puede remitir a los miembros a la Administración de Casos a través de las siguientes alternativas:

- Un proveedor.
- El Departamento de Servicios para Miembros, la Línea de Educación para la Salud o la Línea de Consejos de Enfermería disponible los 24 horas del día, los 7 días de la semana.
- Un familiar o cuidador.
- Usted mismo.

La Administración de Casos también ofrece programas específicos, como la Transición de Atención Médica, para ayudarlo durante la hospitalización o la estadía en un centro de cuidado experto y después del alta.

Estos programas se ofrecen sin costo. Puede elegir cancelar la inscripción de cualquier programa en cualquier momento. Llame al Departamento de Servicios para Miembros al (800) 869-7165, (TTY: 711), de lunes a viernes, de 7:30 a. m. a 6:30 p. m., para obtener más información.

Salud de la población (*Educación para la Salud, Control de Enfermedades, Administración de Cuidados y Administración de Casos Complejos*)

Molina ofrece varios programas informativos para ayudar a los miembros a llevar una vida más saludable.

Educación para la Salud/Control de Enfermedades

Ofrecemos estos programas para ayudarlo a usted y a su familia a tratar problemas como los que se indican a continuación:

- Asma.
- Enfermedad cardiovascular (CVD).
- Enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC)
- Depresión.
- Diabetes.
- Presión arterial alta.

Para obtener más información, inscribirse en cualquiera de los programas anteriores o cancelar su inscripción, llame al Departamento de Administración de Salud al (866) 891-2320, (TTY: 711), de lunes a viernes, de 6:00 a. m. a 6:00 p. m. (hora estándar del Pacífico).

Boletines informativos

Los boletines informativos con temas solicitados por los miembros se publican en [MolinaHealthcare.com](https://www.molinahealthcare.com). La

información es fácil de leer y, en ella, se ofrecen consejos para una vida más saludable.

Materiales de Educación para la Salud

Molina ofrece materiales de educación sobre la alimentación saludable, la prevención de enfermedades, la atención del estrés, cómo mantenerse activo, el colesterol, el asma y la diabetes, entre otros temas. Para obtener estos materiales, solicítelos a su doctor o visite molinahealthcare.com/stayinghealthy.

Evaluación de Riesgos para la Salud y Herramientas de Autogestión

Si desea obtener ayuda para implementar cambios saludables, utilice la Evaluación de Riesgos para la Salud (Evaluación de la Salud) que se encuentra en el portal para miembros MiMolina. Solo tiene que responder a preguntas sobre su salud, conductas y pruebas recomendadas.



Recibirá un informe sobre sus riesgos de salud. También encontrará Herramientas de Autogestión mediante las cuales podrá orientarse en relación con el control del peso, la depresión, el bienestar económico y muchos otros temas que afectan su salud. Las herramientas lo ayudan a comprobar el progreso, los obstáculos y las metas alcanzadas. Para obtener más información, visite MiMolina.com.

Programa de Seguridad del Paciente

Con el Programa de Seguridad del Paciente de Molina, podemos mantenerlo a usted y a su familia seguros cuando recibe servicios de sus proveedores. Lo protegemos de la siguiente manera:

- Proporcionamos a los proveedores y hospitales información sobre cuestiones de seguridad y dónde obtener ayuda.
- Realizamos un seguimiento de las quejas de los miembros de Molina sobre cuestiones de seguridad en consultorios de proveedores y hospitales.
- Revisamos los informes de grupos que controlan la seguridad hospitalaria.
- Ayudamos a los miembros a coordinar la atención cuando se trasladan de un lugar a otro, por ejemplo, del hospital al hogar.
- Enseñamos a los miembros las preguntas que deben hacer durante las consultas con un proveedor.

Grupos que controlan la seguridad:

- [Leap Frog Quality Index Ratings](#)
- [The Joint Commission National Patient Safety Goal Ratings](#)

Puede visitar estas páginas web mencionadas anteriormente para lo siguiente:

- Conocer qué hospitales son más seguros.
- Saber a qué prestar atención a la hora de escoger un proveedor u hospital.
- Obtener información sobre programas y servicios para miembros con problemas como diabetes y asma.

Si desea obtener más información, llame al Departamento de Servicios para Miembros al (800) 869-7165, (TTY: 711), de lunes a viernes, de 7:30 a. m. a 6:30 p. m., o visite MolinaHealthcare.com.

Cómo trabaja Molina con los proveedores para tomar decisiones sobre su atención

Algunos servicios médicos requieren aprobación o autorización para que Molina cubra el costo. Molina trabaja con su proveedor para determinar si usted necesita estos servicios. La toma de decisiones sobre su atención en función de sus necesidades y beneficios se denomina Administración de Utilización (Utilization Management, UM). No recompensamos a los proveedores ni a nadie por denegar cobertura por servicios que necesita. Molina no paga dinero adicional a los proveedores ni a su personal de UM para tomar decisiones que den lugar a la prestación de menos servicios.

Si tiene preguntas sobre el proceso de UM de Molina o sus decisiones, llame al Departamento de Servicios para Miembros al (800) 869-7165, (TTY: 711), de lunes a viernes, de 7:30 a. m. a 6:30 p. m., excepto los días festivos. Podemos aceptar llamadas de cobro revertido. Si necesita ayuda en su idioma, puede disponer de un miembro bilingüe del personal de Molina o un intérprete sin costo para usted. Molina también ofrece servicios TTY para miembros con discapacidades auditivas o del habla. Deje un mensaje

que incluya su número de teléfono si llama después de las 5:00 p. m. o durante el fin de semana. Le devolveremos la llamada en el plazo de un día laborable. También es posible que lo llamen del Departamento de Servicios para Miembros para hablar sobre asuntos de UM. Si lo llaman del Departamento de Servicios para Miembros, la persona que lo llame se identificará con su nombre, su cargo y el nombre de Molina Healthcare.

Novedades

Molina siempre está buscando nuevos tipos de atención y servicios, y nuevos medios para proveerlos. Revisamos los nuevos servicios en relación con la seguridad y los posibles beneficios adicionales. Cada año, consideramos actualizaciones en lo siguiente:

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



Servicios de asistencia en otros idiomas

Molina puede proporcionarle información verbal o por escrito en su idioma, sin costo para usted. Podemos disponer de un intérprete para ayudarlo a hablar con nosotros o con su proveedor en casi cualquier idioma, incluido el lenguaje de señas. Si necesita un intérprete o materiales escritos en un idioma que no sea inglés, comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al (800) 869-7165, (TTY: 711), de lunes a viernes, de 7:30 a. m a 6:30 p. m.

Salud conductual: salud mental y servicios relacionados con el consumo de sustancias

Si usted sufre de estrés, depresión, confusión o abuso de sustancias, Molina ofrece servicios que pueden ayudarlo. Consulte a su PCP o llame al Departamento de Servicios para Miembros al (800) 869-7165, (TTY: 711), de lunes a viernes, de 7:30 a. m. a 6:30 p. m. Molina está aquí para ayudarlo.

Tratamiento y ayuda en línea por el uso de opioides

Los miembros adultos de Molina que sufren de trastorno por consumo de opioides (opioid use disorder, OUD) en el estado de Washington pueden reunirse con proveedores y asesores para la recuperación a través de videoconferencias (no en una clínica ni en un consultorio), por medio de teléfonos inteligentes, tabletas o computadoras. El programa incluye medicamentos con receta médica, asesoramiento, recuperación, apoyo entre pares y administración de casos. Comuníquese con Bright Heart Health, socio de Molina, para unirse al programa de tratamiento del OUD a través de telemedicina. Llame al (844) 884-4474, (TTY: 711) o visite brighthousehealth.com/appointments.

Servicios de crisis

Obtenga ayuda calificada llamando a: Línea de Ayuda para la Recuperación de Washington (866) 789-1511 (TTY: 711).

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

Qué hacer cuando necesita atención de emergencia o después de las horas de consulta

Atención médica después de las horas de consulta

Es posible que necesite atención médica cuando el consultorio de su PCP esté cerrado. Contamos con personal de enfermería altamente capacitado disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, para responder a sus preguntas médicas, ayudarlo a decidir si debe consultar a un proveedor inmediatamente o concertar una cita para usted. Si está fuera del horario de atención y el consultorio de su PCP está cerrado, puede llamar a la Línea de Consejos de Enfermería de Molina Healthcare al:

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

(866) 648-3537 (TTY: 711): español

Atención médica urgente

El cuidado urgente se solicita cuando tiene un problema de salud que necesita atención inmediata, pero su vida no esté en peligro. Puede ser un niño con dolor de oídos que se despierta en medio de la noche, un esguince de tobillo o una astilla que no puede quitar. Si cree que debe ser atendido rápidamente, diríjase a un centro de cuidado urgente que tenga contrato con Molina. El cuidado urgente está cubierto en cualquier lugar de Estados Unidos.

Atención médica urgente virtual

Cuando no se sienta bien y no pueda consultar a su PCP, la ayuda estará disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, con el servicio de atención médica urgente

virtual, "Teladoc®". Una enfermera especializada o un doctor de atención virtual pueden diagnosticar y tratar afecciones menores como catarrros, infecciones de los senos paranasales o conjuntivitis, mediante una llamada telefónica o videollamada en su teléfono inteligente, tableta o computadora.

Visite: wavirtualcare.molinahealthcare.com

Llame al (844) 870-6821 (TTY: 711).

El cuidado urgente virtual está disponible sin costo alguno para los miembros de Molina Apple Health (Medicaid) en el estado de Washington. Molina ofrece el servicio de cuidado urgente virtual a través de proveedores contratados. Se aplicarán tarifas por el uso de telefonía o Internet, según lo estipule su compañía personal de servicios de telefonía o Internet.

Atención de emergencia

Los servicios de emergencia son para problemas repentinos o graves que necesitan atención inmediata o pondrían en peligro su vida o su salud. Molina cubre la atención de emergencia. Los servicios no están cubiertos fuera de Estados Unidos, salvo para emergencias que requieran hospitalización en Canadá o México. **Si necesita atención de emergencia, llame al 911 o vaya al hospital más cercano.** No necesita autorización previa. Para asuntos urgentes que no son potencialmente mortales, llame a la Línea de Consejos de Enfermería, disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, al:

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

(866) 648-3537 (TTY: 711): español

También puede visitar MolinaHealthcare.com/IMC-Crisis para obtener las líneas de crisis específicas del condado.

Acerca de los beneficios de medicamentos

Para obtener información acerca de los medicamentos que necesita, hable con su proveedor. Para obtener

información sobre sus beneficios de medicamentos, visite [MolinaHealthcare.com](https://www.molinahealthcare.com). En la página web, puede encontrar lo siguiente:

- Una lista de medicamentos genéricos y de marca registrada que cubre y no cubre Molina (Formulario de Lista de Medicamentos Preferidos [Preferred Drug List, PDL])
- Los límites de los medicamentos cubiertos, como la cantidad de renovaciones o dosis de medicamentos que puede recibir.
- Información sobre cómo su proveedor puede solicitar a Molina que apruebe ciertos medicamentos o la cantidad de un medicamento que usted necesita.
- Información necesaria de su proveedor para obtener la aprobación de algunos de sus medicamentos.
- Detalles sobre el proceso que utilizará su proveedor para la sustitución por un medicamento genérico, el intercambio terapéutico y la terapia progresiva.
- Actualizaciones de la lista de medicamentos.
- Cómo su proveedor puede solicitar una excepción de cobertura de medicamentos que no se encuentran en la Lista de Medicamentos Preferidos (Formulario).

Para obtener más información, llame al Departamento de Servicios para Miembros al (800) 869-7165, (TTY: 711), de lunes a viernes, de 7:30 a. m. a 6:30 p. m.

Protección de su privacidad

Usted tiene derechos en lo referente a la protección de su información médica, como su nombre, número de identificación del plan, raza, etnia y otros datos que lo identifican. No compartiremos su información médica si no está permitido por la ley. Respetamos y protegemos su privacidad. Molina utiliza y comparte datos para proporcionarle beneficios de salud. Su privacidad es importante para nosotros.



Su Información Médica Protegida (PHI)

PHI son las siglas en inglés de Información Médica Protegida (Protected Health Information). Esto incluye su nombre, número de miembro, raza, etnia, necesidades idiomáticas u otros datos que lo identifican. Molina utiliza su PHI de las siguientes maneras.

¿Por qué Molina Healthcare utiliza o comparte su PHI?

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

¿Cuándo necesita Molina su autorización (aprobación) por escrito para usar o compartir su PHI?

Molina necesita su aprobación por escrito para usar o compartir su PHI para cualquier propósito que no se haya especificado anteriormente.

¿Cuáles son sus derechos de privacidad?

- Revisar su PHI.
- Obtener una copia de su PHI.
- Enmendar su PHI.
- Pedirnos que no usemos o compartamos su PHI en ciertas formas.
- Obtener una lista de los lugares o las personas a quienes les hemos proporcionado su PHI.

¿Cómo protege Molina Healthcare su PHI?

Su PHI puede estar en forma escrita, oral o digital. Molina protege su PHI en nuestro plan de salud de las siguientes maneras:

- Instaura normativas y procedimientos de protección.
- Limita el personal de Molina que puede acceder a la PHI.
- Entrena al personal sobre cómo proteger y asegurar la PHI, incluidas las comunicaciones escritas y orales.
- Requiere el acuerdo por escrito de Molina para seguir las normativas y los procedimientos.
- Utiliza cortafuegos y contraseñas para la protección digital.

¿Qué debe hacer Molina Healthcare según la ley?

- Mantener privada su PHI.
- Avisarle en caso de una violación de su PHI no protegida.
- No usar ni divulgar su información genética con fines de contratación de seguro.
- No utilizar sus datos de raza, etnia o idioma para asegurar o denegar cobertura y beneficios.
- Seguir los términos de nuestra [Notificación de las normas de privacidad](#).

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

- Llamar o escribir a Molina para presentar una queja
- Presentar una queja ante el Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU.

La información mencionada anteriormente es solo un resumen. Consulte la Notificación de las normas de privacidad de Molina en MolinaHealthcare.com para obtener más información acerca de cómo utilizamos y compartimos la PHI de nuestros miembros. También puede llamar al Departamento de Servicios para Miembros al (800) 869-7165, (TTY: 711), de lunes a viernes, de 7:30 a. m. a 6:30 p. m. para solicitar una copia.

Sus derechos y responsabilidades como miembro de Molina

Conocer sus derechos y responsabilidades los ayudará a usted, a su familia, a su proveedor y a Molina a garantizar que reciba la atención médica que necesita.

Usted tiene derecho a lo siguiente:

- Obtener información sobre Molina, nuestros servicios, nuestros proveedores médicos y los proveedores contratados para prestar servicios, y los derechos y responsabilidades del miembro.
- Tener privacidad y ser tratado con respeto y dignidad.
- Ayudar a tomar decisiones con su proveedor médico sobre su atención médica. Usted puede rechazar un tratamiento.
- Solicitar y recibir una copia de su historia clínica.
- Solicitar una modificación o una corrección de su historia clínica.

- Analizar sus opciones de tratamiento con su doctor u otro proveedor de atención médica de una manera comprensible para usted. La cobertura por costo o beneficio no resulta importante.
- Presentar quejas o enviar apelaciones sobre Molina o la atención que recibió.
- Usar sus derechos de miembro sin temor a recibir represalias.
- Recibir el documento de los derechos y responsabilidades de los miembros una vez al año.
- Sugerir cambios en la política de derechos y responsabilidades de los miembros de Molina.

Usted, además, tiene las siguientes obligaciones:

- Proporcionar toda la información que Molina, nuestros profesionales y proveedores médicos necesiten para brindarle atención.
- Conocer sus problemas de salud y participar en el desarrollo de metas de tratamiento mutuamente acordadas.
- Seguir las indicaciones del plan de tratamiento para el cuidado que acordó con su proveedor médico.
- Acudir a sus consultas con el doctor y llegar a tiempo. Si va a llegar tarde o no puede asistir a su consulta con el doctor, llame al proveedor.

Visite [MolinaHealthcare.com](https://www.molinahealthcare.com) para ver su Manual del Miembro y obtener una lista completa de los derechos y las responsabilidades de los miembros.



Servicios médicos para la mujer

Para que se mantenga sana, Molina cubre la atención antes del nacimiento y después del parto, exámenes de mamas, mamografías y pruebas de Papanicoláu. Para recibir estos servicios médicos preventivos y de rutina, puede acudir a consultas con los especialistas en salud de la mujer, como obstetras, ginecólogos y enfermeras parteras certificadas.

Cómo obtener atención para necesidades especiales de salud

Molina cubre la atención de sus necesidades especiales. Si está inscrito en Servicios y Apoyo a Largo Plazo (Long Term Services and Supports, LTSS), también tiene acceso a especialistas para tratar sus afecciones y necesidades médicas.

Segundas opiniones

Si no está de acuerdo con el plan de atención médica de su proveedor, tiene derecho a buscar una segunda opinión. Puede hablar con otro proveedor de la red de Molina o podemos coordinar para que hable con un proveedor fuera

de nuestra red. Este servicio está disponible sin costo. Si desea obtener más información, llame al Departamento de Servicios para Miembros al (800) 869-7165, (TTY: 711), de lunes a viernes, de 7:30 a. m. a 6:30 p. m.

Servicios fuera de la red

Si un proveedor de Molina no puede brindarle los servicios cubiertos y necesarios, Molina deberá cubrir estos servicios a través de un proveedor que se encuentre fuera de la red. Molina coordinará el pago del proveedor fuera de la red. Si desea obtener más información, llame al Departamento de Servicios para Miembros al (800) 869-7165, (TTY: 711).

Horario de atención de los servicios

Los miembros de Molina pueden recibir los servicios necesarios las 24 horas del día, todos los días.

Quejas y apelaciones

Si tiene problemas con su atención médica o con nuestros servicios, tiene el derecho de presentar una queja (reclamo) o una apelación.

Una queja puede ser por cosas como las que se indican a continuación:

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

Puede presentar una apelación cuando no esté de acuerdo con las siguientes decisiones de Molina:

- Detención, cambio, suspensión, reducción o denegación de un servicio.
- Denegación del pago de servicios.

Puede solicitar una revisión acelerada si la decisión puede poner en riesgo su vida o su salud. También puede solicitar una Audiencia Imparcial con el juez estatal de derecho administrativo si se rechaza su apelación.

Visite [MolinaHealthcare.com](https://www.molinahealthcare.com) o consulte el Manual del Miembro para leer sobre los siguientes temas:

- Procesos y derechos de quejas, apelaciones y Audiencias Imparciales estatales.
- Plazos de quejas, apelaciones y Audiencias Imparciales estatales.
- Quién puede presentar una queja/apelación.

Si tiene alguna pregunta sobre las quejas, llame al Departamento de Servicios para Miembros al (800) 869-7165, (TTY: 711).

Su derecho a apelar denegaciones

¿Qué es una denegación?

Una denegación significa que no se aprobarán los servicios después de la revisión o que no se pagarán los reclamos. Si Molina deniega su servicio o reclamo, tiene derecho a averiguar por qué se denegaron sus servicios o reclamos. Tiene el derecho de apelar a estas decisiones.

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

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



Obtenga más información sobre cómo presentar una apelación en el Departamento de Servicios para Miembros de Molina Healthcare llamando al (800) 869-7165, (TTY: 711).

Su derecho a una directiva anticipada

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

Una directiva anticipada es un formulario legal en el que se indica a los proveedores médicos qué clase de cuidados desea si no puede comunicarlo usted mismo. Puede escribir una directiva anticipada antes de tener una emergencia. Esto evita que otras personas tomen decisiones importantes sobre la salud por usted en el caso de que no se encuentre lo suficientemente bien como para tomar

dichas decisiones. Existen diferentes tipos de formularios de directivas anticipadas. A continuación, le indicamos algunos ejemplos:

- Poder notarial para atención médica.
- Testamento en vida.

Completar una directiva anticipada es su elección. Nadie le puede denegar atención médica en función de su decisión de tener o no una directiva anticipada. Para obtener ayuda sobre cómo tomar decisiones acerca de su atención, hable con alguien en quien confíe, como un familiar o un amigo. También puede hablar con su abogado o su proveedor de cuidados primarios (PCP) si tiene preguntas o si desea completar un formulario de directiva anticipada.

Llame al Departamento de Servicios para Miembros de Molina Healthcare al (800) 869-7165 (TTY: 711) para averiguar cómo obtener formularios de directivas anticipadas que cumplan con las leyes estatales aplicables.

Si firmó una directiva anticipada y considera que el proveedor no siguió sus instrucciones, podrá presentar una queja. Visite [MolinaHealthcare.com](https://www.molinahealthcare.com) o llame al Departamento de Servicios para Miembros si desea obtener más información.

Visite la página web de Molina Healthcare

Visite [MolinaHealthcare.com](https://www.molinahealthcare.com) y elija su estado. Nuestra página web tiene información sobre lo siguiente:

- Beneficios y servicios incluidos y excluidos de la cobertura, y restricciones.
- Qué hacer si recibe una factura por una reclamación.
- Las preguntas más frecuentes y sus respuestas.

- Detalles de farmacia, como los medicamentos que no cubrimos, los límites o las cuotas de medicamentos, el proceso para solicitar una excepción para medicamentos que no están en el formulario, la sustitución por un medicamento genérico, el intercambio terapéutico (diferentes medicamentos que tienen los mismos efectos) y los protocolos de terapia progresiva (cobertura del uso de un medicamento antes de que cubramos el uso de otro).
- Pautas de atención médica preventiva y calendarios de vacunación.
- Cómo obtener cuidado especializado y servicios hospitalarios.
- Disponibilidad del proveedor médico y del proveedor
- Procedimientos de UM, incluida la revisión previa al servicio, la revisión urgente simultánea, la revisión posterior al servicio y cómo presentar una apelación.
- Información sobre el COVID-19

Si desea recibir copias impresas de todo lo publicado en [MolinaHealthcare.com](https://www.MolinaHealthcare.com), llame al Departamento de Servicios para Miembros al (800) 869-7165, (TTY: 711). Su Manual del Miembro, disponible en la página web, también es un buen recurso.

Portal para miembros

[MiMolina.com](https://www.MiMolina.com) es nuestro portal web seguro para miembros. Le permite administrar su salud desde su computadora. El portal para miembros es fácil de utilizar. Estas son algunas de las cosas que puede hacer en él:

- Someterse a una evaluación de riesgos de la salud (evaluación de la salud): es una herramienta que puede ayudarlos a usted y a su PCP a buscar maneras de mejorar su salud.

- Buscar una farmacia local que se encuentre en la red de Molina Healthcare.
- Obtener autoayuda para lo siguiente:
 - Evitar beber alcohol.
 - Comer alimentos saludables.
 - Controlar el peso (IMC).
 - Identificar la depresión.
 - Identificar la falta de motivación.
 - Controlar el estrés.
 - Promover la actividad física.
 - Dejar de consumir tabaco.
 - Someterse a pruebas de detección del cáncer.
 - Obtener vacunas.
- Solicitar o imprimir una tarjeta de identificación del miembro.
- Seleccionar o cambiar un doctor.



- Consultar sus registros médicos personales.
- Averiguar cómo obtener remisiones.
- Obtener consejos de salud en la Línea de Consejos de Enfermería disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, por correo electrónico seguro.

- Enviar un correo electrónico al Departamento de Servicios para Miembros.

Si desea obtener más información o registrarse en el portal para miembros, siga estas indicaciones:

1. Llame al Departamento de Servicios para Miembros al (800) 869-7165 (TTY: 711).
o
2. Cree una cuenta siguiendo estos sencillos pasos:
 - Paso 1: Diríjase a [MyMolina.com](https://www.mymolina.com) ([MiMolina.com](https://www.mymolina.com) en Español)
 - Paso 2: Ingrese su número de ID de miembro, fecha de nacimiento y código postal
 - Paso 3: Ingrese su dirección de correo electrónico.
 - Paso 4: Cree una contraseña.

Directorio de proveedores en línea

Para hacer una búsqueda en línea de un proveedor, visite providersearch.molinahealthcare.com. Haga clic en “**Find A Provider**” (**Buscar un proveedor**) o “**Find A Pharmacy**” (Encontrar una farmacia). El directorio de proveedores incluye la siguiente información:

- Nombres, direcciones y números de teléfono de los proveedores de Molina.
- El estado de certificación del Consejo Médico de un proveedor. También puede visitar el sitio web de la American Board of Medical Specialties en www.abms.org para saber si un proveedor está autorizado por el Consejo Médico.
- Horas de consulta de todos los centros.
- Proveedores que aceptan nuevos pacientes.
- Idiomas que habla el proveedor o el personal.
- Información del hospital, incluido el nombre, la ubicación y el estado de acreditación.

Si no puede acceder a Internet o necesita más información (como la escuela de medicina a la que acudió o el lugar donde cursó la residencia su proveedor), el Departamento de Servicios para Miembros le puede enviar una copia impresa del directorio de proveedores en línea. Llame al (800) 869-7165, (TTY: 711), de lunes a viernes, de 7:30 a. m. a 6:30 p. m., para obtener ayuda.

Molina Healthcare of Washington (Molina) cumple con las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discrimina por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo. Usted tiene derecho a obtener esta información sin costo alguno en un formato diferente tales como audio, sistema Braille o letra grande debido a sus necesidades especiales o en su idioma.

- | | |
|---------|---|
| English | ATTENTION: If you do not speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call 1-800-869-7165 (TTY: 711). |
| Spanish | ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-800-869-7165 (TTY: 711). |
| Chino | 注意: 如果您使用繁體中文, 您可以免費獲得語言援助服務。請致電 1-800-869-7165 (TTY: 711)。 |