

Guía sobre cómo obtener atención médica de calidad

Primavera de 2019



MolinaMarketplace.com



Estás en familia.



14077581MPW0419

MiMolina

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

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



- Obtener información de farmacias; como:
 - Buscar una farmacia
 - Iniciar el proceso de excepción
 - Obtener información sobre interacciones entre medicamentos, efectos secundarios o riesgos
 - Obtener información acerca de sustitutos genéricos de los medicamentos
 - Obtener recordatorios de renovación electrónica y obtener información acerca de la emisión electrónica de recetas
 - Pedir una renovación para las recetas médicas pedidas por correo
 - Encontrar su costo, si lo hubiera
- Otras cosas que puede hacer en el portal de miembros MiMolina:
 - Solicitar una tarjeta de identificación como miembro
 - Seleccionar o cambiar un profesional de la salud
 - Obtener historias clínicas en línea
 - Usar un correo electrónico seguro para obtener asesoramiento médico de la Línea de Consejos de Enfermeras disponible las 24 horas del día.
 - Enviar preguntas por correo electrónico al Departamento de Servicios para Miembros de Molina

Para obtener más información o registrarse en MiMolina:

1. Llame al Departamento de Servicios para Miembros del Mercado de Seguros Médicos de Molina al 1 (888) 560-2043, TTY/TDD: 711
2. Cree una cuenta con estos sencillos pasos:

Paso 1: Vaya a [MiMolina.com](https://MIMolina.com) ([MiMolina.com](https://MIMolina.com) en Español)

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

Paso 3: Ingrese su dirección de correo electrónico

Paso 4: Cree una contraseña

Plan y Programa de Mejoramiento de la Calidad de Molina Healthcare

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

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

- Vacunas
- Exámenes de rutina



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

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

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

Molina quiere asegurarse de que usted reciba el mejor servicio posible. Algunas de las maneras en que lo hacemos incluyen:

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

Revisamos todos los servicios y la atención que recibe cada año para evaluar nuestro desempeño. Visite nuestra página web en MolinaHealthcare.com. Puede leer los últimos resultados de nuestro progreso en la página web de Molina.

Para obtener más información, llame al Departamento de Servicios para Miembros de Molina Healthcare. Puede pedir una copia impresa de nuestro plan de QI y sus resultados.

Protección de su privacidad

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

Información médica protegida (PHI)

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



¿Por qué Molina Healthcare utiliza y comparte la PHI?

- Para proporcionarle tratamiento
- Para pagar por su atención médica
- Para supervisar la calidad de la atención médica que recibe
- Para informarle sobre sus opciones de atención médica
- Para administrar nuestro plan de salud
- Para utilizar o compartir la PHI con otros fines, según lo exige o permite la ley

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

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

¿Cuáles son sus derechos de privacidad?

- Examinar su PHI
- Obtener una copia de su PHI
- Modificar su PHI
- Pedirnos que no usemos o compartamos su PHI en ciertas formas
- Obtener una lista de lugares o personas a quienes les hemos proporcionado su PHI

¿Cómo protege Molina Healthcare su PHI?

Su PHI puede presentarse en forma escrita, oral o virtual. Molina Healthcare emplea varias maneras para proteger la PHI a través de nuestro plan de salud. A continuación, se nombran algunas maneras en las que Molina Healthcare protege su PHI:

- Molina Healthcare utiliza políticas y reglas para proteger la PHI.
- Solo el personal de Molina Healthcare que necesite conocer la PHI puede usarla.
- Molina Healthcare capacita a su personal para proteger y resguardar la PHI, incluidas las comunicaciones verbales y escritas.
- El personal de Molina Healthcare debe acordar por escrito el cumplimiento de las normas y de las políticas que protegen y resguardan la PHI.

- Molina Healthcare resguarda la PHI en nuestras computadoras. La PHI en nuestras computadoras se mantiene en privado con la utilización de firewalls y contraseñas.

¿Cuáles son las obligaciones de Molina Healthcare?

Molina Healthcare tiene la obligación de:

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

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

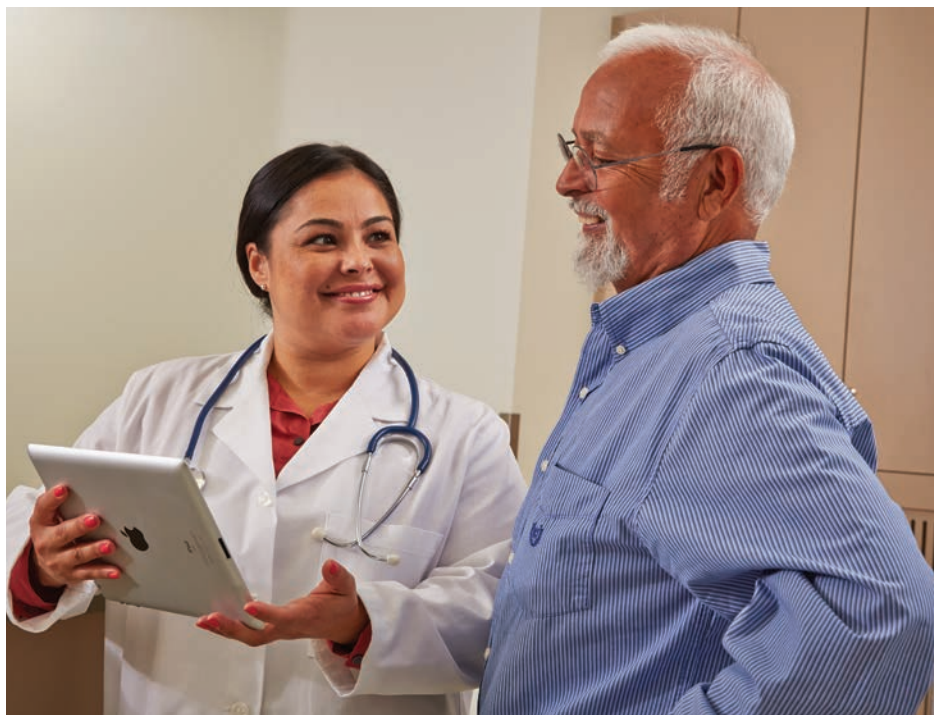
- Llame o escriba a Molina Healthcare y presente una queja
- Presente una queja en el Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU.

Lo que antecede es meramente un resumen. La Notificación de las normas de privacidad de Molina incluye más información sobre cómo utilizamos y compartimos la información médica protegida (PHI) de nuestros miembros. Puede encontrar nuestra Notificación de las normas de privacidad completa en nuestra página web en [MolinaHealthcare.com](https://www.molinahealthcare.com). También puede solicitar una copia de la Notificación de las normas de privacidad de Molina si llama al Departamento de Servicios para Miembros de Molina al 1 (888) 560-2043, TTY/TDD: 711.

Programa de Seguridad del Paciente

Molina Healthcare desea que usted y su familia estén seguros y sanos. Contamos con un Programa de Seguridad del Paciente que nos ayuda a cumplir esta meta. Este programa le ofrece hechos de seguridad para que obtenga mejores alternativas de atención médica. Aquí le presentamos algunas de las medidas que tomamos para mejorar su seguridad:

- Llevar un registro de los reclamos de nuestros miembros acerca de problemas de seguridad en el consultorio de su médico u hospital.
- Brindarle información para que sepa más acerca de cómo tomar decisiones seguras acerca de su atención. Estos incluyen:
 - Preguntas para hacerle a su cirujano antes de una cirugía.
 - Preguntas acerca de las interacciones entre medicamentos.
- Poner a su disposición programas para ayudarlo a gestionar su atención y recibirla de manera oportuna
- Revisar los informes de grupos que controlan la seguridad de hospitales. Los informes nos sirven para obtener información de diferente índole, como la dotación de personal en la Unidad de cuidados intensivos (UCI), el uso de los pedidos de medicamentos por computadora, entre otras.



Grupos que controlan la seguridad:

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

Puede visitar estos sitios web para:

- Conocer que hospitales son más seguros
- Saber qué tener en cuenta a la hora de escoger un médico u hospital.
- Obtener información sobre programas y servicios para pacientes con problemas como diabetes y asma.
- Llame al Departamento de Servicios para Miembros de Molina al (888) 560-2043, TTY/TDD: 711 para obtener más información acerca de nuestro Programa de Seguridad del Paciente.
- También puede visitarnos en MolinaHealthcare.com.

Cómo trabajamos con nuestros profesionales de la salud para tomar decisiones acerca de su atención médica

Molina Healthcare quiere que reciba el tratamiento que necesita. En ocasiones, es posible que su proveedor necesite consultarnos para aprobar el servicio antes de que usted lo reciba (autorización previa), mientras está recibiendo el servicio (concurrente) o luego de haber recibido el servicio (servicio posterior). Molina trabajará con su proveedor para decidir si usted necesita los servicios. Este proceso recibe el nombre de Administración de Utilización (UM). Tomamos decisiones con respecto a su atención en función de la necesidad médica y sus beneficios. Molina no recompensa a los proveedores ni a nadie por denegar cobertura de servicios que necesita. Molina no paga dinero adicional a los proveedores o a nuestro personal de UM para tomar decisiones que resulten en la prestación de menos servicios.

Si tiene alguna pregunta acerca de nuestro proceso de UM o nuestras decisiones, puede llamarnos. Llame al Departamento de Servicios para Miembros de Molina al número de teléfono gratuito 1 (888) 560-2043 (TTY/TDD: 711). El personal también acepta llamadas a cobro revertido. Si necesita ayuda en su idioma, tenemos personal bilingüe o intérpretes a su disposición. También ofrecemos servicios

de TTY/TDD para los miembros que tienen discapacidades auditivas o del habla. Nuestro personal de Departamento de Servicios para Miembros puede responder su llamada de lunes a viernes (excepto los días festivos) de 8 a.m. a 5 p.m. Si llama después de las 5 p.m. o durante el fin de semana, deje un mensaje y su número telefónico. El personal del Departamento de Servicios para Miembros de Molina le devolverá la llamada en el transcurso de un día laborable.

Evaluación de novedades médicas

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

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



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

Atención después de las horas de consulta

Puede pasar que necesite atención médica en un momento en que el consultorio de su médico de atención primaria (Primary Care Provider, PCP) esté cerrado. Si está fuera del horario de atención y el consultorio de su PCP está cerrado, puede llamar a la Línea de Consejos de Enfermeras de Molina Healthcare disponible las 24 horas del día al 1 (888) 275-8750 (TTY/TDD: 711. Español: 1 (866) 648-3537. Los enfermeros están disponibles para ayudarlo las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Nuestra Línea de Consejos de Enfermeras las 24 horas del día es atendida por enfermeros altamente capacitados. Ellos pueden ayudarlo a decidir si usted debería visitar a un médico de inmediato. Los enfermeros también pueden ayudarlo a sacar una cita si necesita visitar a un doctor rápidamente. A veces, usted puede tener preguntas pero no considera necesario visitar a su doctor. Puede llamar a la Línea de Consejos de Enfermeras las 24 horas del día y hablar con un enfermero.

Atención de emergencia

La atención de emergencia es para problemas repentinos o graves que necesitan atención inmediatamente. También es aquella que necesita cuando su vida o salud se encuentran en peligro. La atención de emergencia es un beneficio cubierto. Sin embargo, no hay cobertura de servicios fuera de los Estados Unidos, salvo los servicios de emergencia que requieran hospitalización en Canadá o México. Si necesita una atención de emergencia, llame al 911 o acérquese al hospital más cercano. No necesita autorización previa. Si tiene un problema de urgencia que no pone en peligro su vida, también puede llamar a la Línea de Consejos de Enfermeras disponible las 24 horas, los siete días de la semana. Llame al 1 (888) 275-8750 TTY/TDD: 711. Español: 1 (866) 648-3537.

Dónde encontrar respuestas sobre los beneficios para medicamentos

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

- La lista de medicamentos de marca y genéricos que cubrimos y que no cubrimos (formulario de medicamentos).
- Los límites de los medicamentos cubiertos.
- Los límites incluyen elementos como la cantidad de renovaciones que puede hacer o las dosis del medicamento que puede recibir.
- Cómo su médico puede pedirnos la aprobación de determinados medicamentos.
- Cómo su médico puede pedir la cantidad de un medicamento que usted podría necesitar.
- La información necesaria de su médico para obtener la aprobación para algunos de sus medicamentos.



- Detalles acerca del proceso que su profesional de la salud utilizará para la sustitución por genéricos, el intercambio terapéutico y los protocolos de terapia progresiva.
- Actualizaciones de la lista de medicamentos hechas en cualquier momento del año.

Si necesita más información sobre sus beneficios de farmacia, también puede llamar al Departamento de Servicios para Miembros de Molina al 1 (888) 560-2043 (TTY/TDD: 711).

Cómo obtener ayuda extra cuando tiene problemas de salud persistentes

Cuidar de sus propios problemas de salud puede ser difícil. Molina Healthcare cuenta con un programa que puede ayudarlo. Ofrecemos un programa de Administración de Casos para ayudar a los miembros a lidiar con problemas de salud complejos. Molina ofrece esta ayuda a cualquier persona que reciba servicios médicos para un problema de salud persistente. El personal de Molina trabajará con usted para asegurarse de que reciba la atención adecuada.



El personal de Molina Healthcare puede ayudarlo a:

- Encontrar y acceder a servicios elegibles.
- Programar las visitas al consultorio y los exámenes que necesite.
- Organizar el transporte.
- Identificar cualquier brecha en la atención o en las necesidades de atención médica.
- Acceder a los recursos para ayudar a personas con necesidades de atención médica especial y/o a sus cuidadores que lidian con el estrés del día a día.
- Coordinar los traslados de un centro a otro. Esto puede incluir trabajar con usted y su(s) cuidador(es) cuando el hospital le da el alta.
- Evaluar la elegibilidad para servicios de atención a largo plazo.
- Conectarlo con los recursos comunitarios.
- Encontrar servicios que podrían no ser beneficios cubiertos. Esto puede incluir fisioterapia en escuelas o en centros comunitarios o comida a domicilio «Meals on Wheels».
- Acordar servicios con un proveedor de atención primaria (PCP), miembros de la familia, cuidadores, representantes y cualquier otro proveedor identificado.

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

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

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

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

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

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

Las herramientas y los servicios que aquí se describen constituyen un apoyo educativo para los miembros de Molina. Podemos modificarlos en cualquier momento según sea necesario para satisfacer las necesidades de nuestros miembros.

Educación para la salud y control de enfermedades

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

- Control del asma
- Control de la depresión
- Control de la diabetes
- Control de la presión arterial alta
- Control de enfermedades cardiovasculares (CVD)
- Control de la enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC)

Puede obtener más información, inscribirse o cancelar la inscripción de cualquiera de los programas que se mencionaron anteriormente llamando al Departamento de Administración de Salud de Molina al 1 (866) 891-2320, TTY/TDD: 711, de 8 a.m. a 8 p.m., de lunes a viernes.

Boletines de noticias

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

Materiales de Educación de la salud

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

Su guía de referencia rápida de atención médica

Departamento/ Programa	Tipo de ayuda necesaria	Número para llamar/ Información de contacto
Departamento de Servicios para Miembros de Molina	Si tiene algún problema con cualquiera de los servicios de Molina, deseamos ayudar a solucionarlo. Puede llamar al Departamento de Servicios para Miembros de Molina para obtener ayuda o presentar un reclamo o una queja, de lunes a viernes, de 8 a.m. a 5 p.m.	Departamento de Servicios para Miembros de Molina Número telefónico gratuito: 1 (888) 560-2043 TTY/TDD: 711 Servicio de retransmisión de telecomunicaciones
Control de la salud	El Departamento de Servicios para Miembros también brinda información sobre asma, diabetes, presión arterial alta, enfermedad cardiovascular (CVD) o enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC).	1 (866) 891-2320 de 8 a.m. a 8 p.m., de lunes a viernes
Educación para la salud	Puede solicitar información sobre el control del peso y los programas para dejar de fumar.	1 (866) 472-9483 TTY/TDD: 711 de 8 a.m. a 8 p.m., de lunes a viernes

Apoyo obstétrico para embarazos de alto riesgo	Para obtener información sobre nuestros exámenes preventivos para el embarazo y la maternidad, comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros de Molina.	Departamento de Servicios para Miembros 1 (888) 560-2043, TTY/TDD: 711
Línea de Consejos de Enfermeras disponible las 24 horas, los 7 días de la semana	Proporciona una guía útil cuando usted tiene preguntas sobre la salud. La Línea de Consejos de Enfermeras disponible las 24 horas es atendida por enfermeras registradas que pueden responder sus preguntas e inquietudes sobre la salud. También pueden brindar asesoramiento sobre dónde acudir si se necesita atención en el mismo día.	1 (888) 275-8750 Para (español: 1 (866) 648-3537 TTY/TDD: 711
Secretario del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU. para Derechos Civiles	Si considera que Molina no ha protegido su privacidad y desea presentar un reclamo, puede llamar para presentar un reclamo (o queja).	1 (800) 368-1019 TDD (dispositivos de telecomunicaciones para personas con dificultades auditivas): 1 (800) 537-7697 FAX: 1 (202) 619-3818

Medicare	Medicare es un seguro médico ofrecido por el gobierno federal para la mayoría de las personas desde los 65 años. Medicare lo ayuda a pagar la atención médica, pero no cubre todos los gastos médicos.	1 (800) MEDICARE 1 (800) 633-4227 TTY: 1 (877) 486-2048 www.Medicare.gov
Oficina del Comisionado de Seguros de Wisconsin	La Oficina del Comisionado de Wisconsin es responsable de regular los planes de servicios de atención médica. Si tiene una queja contra su plan de salud, primero debe llamar a Molina al 1 (888) 560-2043 y utilizar el proceso de reclamos de Molina antes de comunicarse con este departamento.	Dentro de Wisconsin: 1 (608) 266-3585 Fuera de Wisconsin: 1 (800) 236-8517 oci.wi.gov

Mercado de Seguros Médicos, HealthCare.gov	Para obtener información accesible para el consumidor sobre las opciones y las fechas de inscripción abierta en HealthCare.gov. Fuera del período de inscripción abierta de cada año, usted puede cambiar de cobertura solamente si usted califica para un período especial de inscripción, para Medicaid o CHIP. También puede actualizar su plan de salud e informar cualquier cambio, que incluye pero no se limita al cambio de dirección; cambio en los ingresos, etc.	HealthCare.gov
---	---	---

Salud conductual

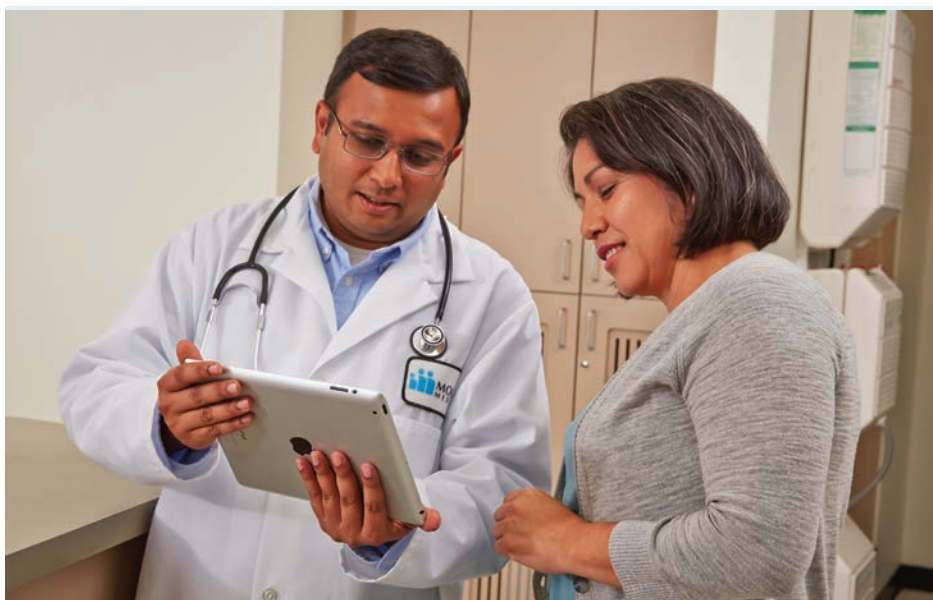
Molina Healthcare ofrece servicios de salud conductual para ayudar a lidiar con problemas como el estrés, la depresión o la confusión. También hay servicios de ayuda para casos de abuso de drogas. Su médico de atención primaria puede ofrecerle un examen breve y una guía para los servicios. También puede buscar servicios por su cuenta llamando al Departamento de Servicios para Miembros de Molina al 1 (888) 560-2043, TTY/TDD: 711. También puede acceder a varios tipos de servicios. Estos problemas pueden tratarse. Molina Healthcare lo ayudará a encontrar el apoyo o servicio que necesite.

Sus derechos como miembro de Molina Healthcare

¿Sabía usted que al convertirse en miembro de Molina Healthcare tiene determinados derechos y responsabilidades? Conocer sus derechos y responsabilidades lo ayudará a usted, a su familia, a su proveedor y a

Molina Healthcare a asegurarse de obtener los servicios cubiertos y la atención que necesita. Usted tiene derecho a lo siguiente:

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



Usted además tiene las siguientes obligaciones:

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

Visite nuestra página web en MolinaHealthcare.com para ver el Manual del miembro a fin de obtener una lista completa de los derechos y responsabilidades del miembro.

Segundas opiniones

Si no está de acuerdo con el plan de atención médica que su proveedor tiene para usted, tiene derecho a una segunda opinión. Hable con otro proveedor. Para usted, este servicio no tiene costo. Llame al Departamento de Servicios para Miembros de Molina al 1 (888) 560-2043, TTY/TDD: 711, para conocer cómo obtener una segunda opinión.

Servicios fuera de la red

Si un proveedor de Molina Healthcare no puede proporcionarle los servicios necesarios y cubiertos, Molina Healthcare tiene que cubrir los servicios necesarios por medio de un proveedor fuera de la red. Estos servicios necesitan aprobación previa mediante nuestro proceso de autorización previa para que Molina pague los servicios. Esto se debe hacer de una manera oportuna durante todo el tiempo que la red de proveedores de Molina no pueda proporcionar el servicio.

Reclamos y apelaciones

Molina quisiera saber si usted tiene una queja o un reclamo sobre su atención en Molina. Llame al Departamento de Servicios para Miembros de Molina al 1 (888) 560-2043, TTY/TDD: 711, si tiene una queja o un

reclamo.

Se puede presentar una queja por motivos como:

- La atención que recibe de su médico u hospital.
- El tiempo que demora para obtener una cita o ser atendido por el médico.
- La disponibilidad de médicos en su área.

Si su queja o reclamo requiere acción inmediata debido a que una demora del tratamiento aumentaría en gran medida el riesgo para su salud, llame al Departamento de Servicios para Miembros de Molina lo antes posible, al 1 (800) 560-2043, TTY/TDD: 711.

No podemos tratarlo diferente que a otros miembros porque ha presentado una queja. No se afectarán sus beneficios de atención médica.

Llame al Departamento de Servicios para Miembros de Molina al 1 (888) 560-2043, TTY/TDD: 711, si tiene alguna pregunta sobre el reclamo. También puede revisar nuestra página web para obtener más detalles. <https://www.molinahealthcare.com/members/wi/en-US/mem/marketplace/quality/Pages/gna.aspx>



Su derecho a apelar las denegaciones

¿Qué es una denegación?

Denegación significa que no se pagarán los servicios o las facturas. Si Molina le deniega un servicio o un reclamo, usted tiene derecho a solicitar que le informen la razón por la que se le denegaron los servicios o el pago de las facturas. Usted tiene derecho a apelar.

Si le denegamos un servicio o reclamo, recibirá una carta de Molina Healthcare que le informará acerca de esta decisión. Asimismo le informará sobre su derecho a apelar. Puede leer acerca de estos derechos en el Manual del miembro de Molina. Puede obtener más información sobre cómo presentar una apelación en nuestra página web, <https://www.molinahealthcare.com/members/wi/en-US/mem/marketplace/quality/Pages/gna.aspx>. El Departamento de Servicios para Miembros de Molina también puede ayudarlo a presentar una apelación.

Si no está satisfecho con el resultado de su apelación, puede pedir una revisión independiente. Esto significa que profesionales de la salud que no pertenecen a Molina Healthcare revisarán todos los datos de su caso y tomarán una decisión. Aceptaremos esta investigación.

Usted (o su representante autorizado) puede presentar la solicitud escrita de una acción adversa. Debe presentar su solicitud para una revisión externa dentro de los cuatro meses de la fecha que ha recibido el aviso de la determinación adversa para un beneficio. Una vez que la Organización de Revisión Independiente toma una determinación, esta es vinculante.

Usted puede solicitar una apelación externa por escrito enviándola por correo a:

HHS Federal External Review Request
MAXIMUS Federal Services
3750 Monroe Ave., Suite 705
Pittsford, NY 14534
En línea: www.externalappeal.com
Fax: (888) 866-6190

Buscar información de profesionales de la salud de Molina a través de nuestro sitio web (POD)

Molina Healthcare ofrece un directorio de proveedores en línea. Para acceder al directorio de proveedores en línea, visite la página web [MolinaHealthcare.com](https://www.molinahealthcare.com). Haga clic en «Encontrar un doctor». El Directorio de proveedores en línea incluye el siguiente tipo de información:

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

Si no tiene acceso a internet o necesita más información (por ejemplo, dónde estudio el profesional de la salud o dónde realizó la especialidad), el Departamento de Servicios para Miembros de Molina lo puede ayudar. Llame al 1 (888) 560-2043 TTY/TDD: 711. Ellos pueden enviarle una copia impresa del directorio de proveedores en línea.

Su derecho a una directiva anticipada

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

Una directiva anticipada es un formulario legal que les indica a los profesionales de la salud qué clase de cuidados desea si no puede hablar por sí mismo. Puede escribir una directiva anticipada antes de tener una emergencia. Esto evita que otras personas tomen decisiones importantes

sobre la atención de su salud si usted no está en condiciones de tomar esas decisiones. Hay diferentes tipos de formularios de directivas anticipadas. Algunos ejemplos son:

- Poder notarial para la atención médica
- Testamento vital

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

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

Si usted ha firmado una directiva anticipada y considera que un profesional de la salud no siguió sus instrucciones, podrá presentar una queja. Para obtener más información sobre cómo presentar una queja, visite nuestra página web en [MolinaHealthcare.com](https://www.MolinaHealthcare.com) o llame al Departamento de Servicios para Miembros de Molina.



Visite el sitio web de Molina Healthcare

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

- Los beneficios y servicios incluidos y excluidos de la cobertura y las restricciones.
- Los copagos y otros cargos de los que es responsable (si corresponde).
- Qué hacer si recibe una factura por un reclamo.
- Preguntas y respuestas más frecuentes.
- Otros procedimientos de farmacia, entre ellos medicamentos que no cubrimos, límites o cuotas de medicamentos, el proceso para solicitar una excepción para medicamentos que no están en el formulario y el proceso para la sustitución por genéricos, intercambio terapéutico (uso de medicamentos que son diferentes pero tienen los mismos efectos) y los protocolos de terapia progresiva (ciertos medicamentos se prueban antes de que cubramos otro medicamento para la misma afección).
- Pautas de atención médica preventiva y programa de inmunizaciones.
- Cómo recibir cuidado y servicios hospitalarios especializados.

Puede solicitar una copia de cualquier tema publicado en la página web llamando al Departamento de Servicios para Miembros al 1 (888) 560-2043, TTY/TDD: 711. Su Evidencia de cobertura de Molina también es un buen recurso. También puede encontrarlo en nuestra página web.

Servicios de traducción

Molina Healthcare of Wisconsin (Molina) cumple con todas las leyes federales de derechos civiles que se relacionan con los servicios de atención médica. Molina ofrece servicios de atención médica a todos los miembros, sin importar su raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo. Molina no excluye a las personas ni las trata de manera diferente por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo. Esto incluye identidad de género, embarazo y estereotipo de sexo.