

Guía sobre cómo obtener atención médica de calidad

Primavera del 2020



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



Estás en familia.



226570THMPWIES
200513

Tabla de contenidos

Su guía de contacto de atención médica.....	1
Plan y programa de mejoramiento de calidad de Molina Healthcare.....	5
Pautas para mantenerse saludable.....	7
Obtener ayuda adicional cuando presenta problemas de salud crónicos.....	7
Salud de la población (educación para la salud, control de enfermedades, administración de cuidados y administración de casos complejos)	9
Salud conductual	10
Protección de su privacidad.....	11
Programa de seguridad del paciente.....	13
Cómo Molina trabaja con proveedores para tomar decisiones sobre su atención médica.....	14
Servicios de traducción e interpretación.....	15
Qué hacer cuando necesita atención después del horario de atención o en una emergencia.....	15
Dónde encontrar respuestas a los beneficios de medicamentos	17
Sus derechos como miembro de Molina Healthcare	18
Segundas opiniones.....	19
Servicios fuera de la red.....	19
Quejas y apelaciones	19
Su derecho a apelar denegaciones	20
Su derecho a una directiva anticipada	21
Visite la página web de Molina Healthcare.....	22
MyMolina	23
Obtener información sobre los proveedores de Molina Marketplace con la página web de Molina (directorio de proveedores en línea)	24

Su guía de contacto de atención médica

Departamento/ programa	Tipo de ayuda necesaria	Número de teléfono
Departamento de Servicios para Miembros de Molina	Si tiene algún problema con cualquiera de los servicios de Molina Healthcare, queremos ayudar a solucionarlo. Puede llamar al Departamento de Servicios para Miembros de Molina para obtener ayuda o presentar una queja o reclamo, de lunes a viernes entre las 8:00 a. m. y las 5:00 p. m. hora local.	Departamento de Servicios para Miembros Número de teléfono gratuito: 888-560-2043 TTY/TDD: 711
Administración de Salud de Molina	Para solicitar información sobre cómo unirse a programas para el asma y la depresión, comuníquese con el Departamento de Administración de Salud. El Departamento de Administración de Salud de Molina lo ayudará a comprender cómo utilizar estos programas y cómo cancelar la suscripción al programa.	Departamento de Administración de Salud 866-891-2320 de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. TTY/TDD: 711
Educación de la salud	Para solicitar información sobre cómo unirse a programas para dejar de fumar y controlar el peso, comuníquese con el Departamento de Educación de la Salud de Molina. Educación de la Salud lo ayudará a entender cómo utilizar estos programas. Puede cancelar la suscripción al programa.	Educación de la salud 866-891-2320 de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora local TTY/TDD: 711

<p>Exámenes de control del embarazo y apoyo obstétrico de alto riesgo</p>	<p>Para solicitar información sobre cómo unirse a nuestros programas preventivos de embarazo y maternidad, comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros de Molina. El Departamento de Servicios para Miembros lo ayudará a entender cómo utilizar este programa. Puede cancelar la suscripción al programa.</p>	<p>Departamento de Servicios para Miembros de Molina 888-560-2043 TTY/TDD: 711</p>
<p>Administración de casos</p>	<p>Para obtener información sobre cómo unirse a nuestros programas de administración de casos, comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros de Molina. El Departamento de Servicios para Miembros lo ayudará a comprender cómo utilizar estos programas y cómo cancelar la suscripción al programa.</p>	<p>Departamento de Servicios para Miembros de Molina 888-560-2043 TTY/TDD: 711</p>
<p>Administración de casos complejos</p>	<p>Para solicitar información sobre cómo puede inscribirse en el programa de administración de casos complejos de Molina o si necesita ayuda adicional con sus problemas de salud, comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros de Molina. El Departamento de Servicios para Miembros lo ayudará a comprender cómo utilizar este programa y cómo cancelar la suscripción.</p>	<p>Departamento de Servicios para Miembros de Molina 888-560-2043 TTY/TDD: 711</p>

<p>Transición de cuidado:</p>	<p>Para solicitar información sobre cómo puede inscribirse en nuestro programa de transición de cuidado después de haber estado hospitalizado, comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros de Molina. El Departamento de Servicios para Miembros lo ayudará a comprender cómo utilizar este programa y cómo cancelar la suscripción.</p>	<p>Departamento de Servicios para Miembros de Molina 888-560-2043 TTY/TDD: 711</p>
<p>Línea de Consejos de Enfermería, las 24 horas del día, los 7 días de la semana</p>	<p>Para preguntas o inquietudes de salud sobre usted o un miembro de la familia. La Línea de Consejos de Enfermería las 24 horas es atendida por enfermeras certificadas. Estas enfermeras pueden asesorarlo sobre dónde ir si necesita atención en el mismo día.</p>	<p>888-275-8750 para hablar en español: 866-735-2929 TTY/TDD: 866-735-2929</p>

Secretaría del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU. para Derechos Civiles	<p>Si considera que Molina no ha protegido su privacidad y desea presentar una queja (o un reclamo), puede llamar para hacerlo.</p>	<p>1 (800) 368-1019 TDD: 1 (800) 537-7697 FAX: 1 (202) 619-3818</p>
Medicare	<p>Medicare es un seguro médico ofrecido por el gobierno federal para la mayoría de las personas desde los 65 años. Medicare lo ayuda a pagar la atención médica, pero no cubre todos los gastos médicos.</p>	<p>1 (800) MEDICARE 1 (800) 633-4227 TTY: 1 (877) 486-2048 www.Medicare.gov</p>
Oficina del Comisionado de Seguros de Wisconsin	<p>La Oficina del Comisionado de Seguros de Wisconsin es responsable de reglamentar los planes de servicios de salud. Si tiene una queja contra su plan de salud, primero debe llamar sin cargo a Molina al (888) 560-2043 y utilizar el proceso de quejas de Molina antes de comunicarse con este departamento.</p>	<p>Madison: 608-266-3585 Estatal: 800-236-8517 https://oci.wi.gov/Pages/Homepage.aspx</p>

Plan y programa de mejoramiento de calidad de Molina Healthcare

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

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

- Vacunas
- Exámenes de verificación de bienestar
- Pruebas de Papanicolaou
- Exámenes preventivos de mamografía
- Atención de la diabetes



- Cuidado prenatal
- Atención de posparto

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

Molina establece objetivos para mejorar nuestros servicios cada año. Nuestro plan de mejoramiento de calidad incluye las siguientes metas:

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

Molina quiere ayudarlos a usted y a sus familiares a cuidarse mejor. Queremos asegurarnos de que reciban el mejor servicio posible. Algunas de las maneras en que Molina hace esto incluyen lo siguiente:

- Enviarle un correo o llamarlo para asegurarnos de que usted y su hijo reciban los exámenes de bienestar y las vacunas que necesiten.
- Ayudarlo a aprender sobre problemas de salud crónicos, si los tiene.
- Asegurarnos de que reciba cuidado prenatal y exámenes posteriores al parto, si está embarazada.
- Recordarle que debe someterse a exámenes preventivos de Papanicolaou y mamografía, si los necesita.
- Ver las quejas de los miembros cuando las envía.
- Ayudarlo a encontrar y usar la información en la página web de Molina Healthcare.
- Informarle acerca de los servicios especiales que ofrecemos a todos los miembros de Molina.

Molina revisa todos los servicios y la atención que recibe cada año para ver qué tan bien hacemos nuestro trabajo. Visite nuestro sitio web en MolinaHealthcare.com. Puede leer los últimos resultados de nuestro progreso en nuestro sitio web.

Para obtener más información, llame a su equipo del Departamento de Servicios para Miembros de Molina Healthcare al 888-560-2043, TTY: 711. Puede solicitar una copia impresa del plan de Mejoramiento de calidad de Molina y los resultados.

Pautas para mantenerse saludable

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

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

Molina Healthcare también proporciona información sobre las pruebas y exámenes clave que usted o su familia pueden necesitar para afecciones médicas a largo plazo. Se incluyen las siguientes afecciones: diabetes, EPOC, depresión y otras. Revise esta información en la página web de Molina Healthcare. También podemos enviarle estas pautas previa solicitud. Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al 888-560-2043.

Las pautas se publican en MolinaHealthcare.com. Molina también puede enviarle estas pautas previa solicitud. Llame al Departamento de Servicios para Miembros de Molina al 888-560-2043, TTY: 711.

Obtener ayuda adicional cuando presenta problemas de salud crónicos

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

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

- Encontrar y acceder a servicios elegibles.
- Organizar visitas al médico y pruebas.
- Observar cualquier interrupción en la atención o necesidades de atención médica.
- Acceder a apoyo para ayudar a las personas con necesidades especiales de atención médica o a sus cuidadores a lidiar con el estrés del día a día.
- Pasar de un entorno a otro mediante un equipo o una persona especializados. Esto puede incluir trabajar con usted y sus cuidadores cuando recibe el alta del hospital.
- Evaluar su elegibilidad para servicios de atención a largo plazo.
- Conectarse con el apoyo de la comunidad.
- Encontrar servicios que podrían no ser beneficios cubiertos. Esto puede incluir fisioterapia con escuelas o en entornos comunitarios.
- Organizar los servicios con un proveedor de cuidados primarios (PCP, primary care provider), familiares, cuidadores, representantes y cualquier otro proveedor identificado.



Se puede remitir a los miembros a la administración de cuidados a través de:

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

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

Llame al Departamento de Servicios para Miembros de Molina al 888-560-2043, TTY: 711 para lo siguiente:

- Aprender más sobre un programa
- Solicitar una remisión
- Ser eliminado de un programa

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

Las herramientas y los programas que se describen a continuación constituyen apoyo educativo para nuestros miembros de Molina. Molina puede modificarlos en cualquier momento según sea necesario para satisfacer las necesidades de nuestros miembros.

Educación de la salud/Control de enfermedades

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

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

Puede obtener más información o inscribirse en cualquiera de los programas anteriores, o cancelar su inscripción, llamando al Departamento de Administración de Salud de Molina al 866-891-2320, TTY: 711, de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m.

Boletines informativos

Los boletines informativos se publican en MolinaHealthcare.com. Los artículos cubren temas solicitados por miembros de Molina. Los consejos incluidos lo ayudarán a usted y a su familia a mantenerse saludables.

Materiales de educación de la salud

Molina ofrece materiales educativos sobre determinados temas, como alimentación saludable, prevención de enfermedades, atención del estrés, cómo mantenerse activo, colesterol, asma, diabetes y otros. Estos materiales se basan en las pautas clínicas actuales. Para obtener estos materiales, consulte a su médico o visite molinahealthcare.com/members/common/en-US/healthy/Pages/home.aspx.

Salud conductual

La salud conductual se puede tratar. Molina Healthcare ofrece servicios de salud conductual para ayudar con problemas como estrés, depresión o confusión. También hay servicios para ayudar con el abuso de sustancias. Puede acceder a muchos tipos de servicios. Su PCP puede ofrecerle un examen preventivo breve y puede ayudarlo a obtener servicios. También puede buscar servicios por su cuenta utilizando el Directorio de proveedores en línea de Molina. Molina Healthcare lo asistirá para que encuentre el apoyo o los servicios que necesita llamando al Departamento Servicios para Miembros de Molina al 888-560-2043, TTY: 711.



Protección de su privacidad

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

Información médica protegida (PHI)

PHI es la sigla en inglés de “Protected Health Information”, que significa “Información Médica Protegida”. La PHI incluye su nombre, número de miembro, raza, etnia, necesidades idiomáticas u otras cosas que lo identifican. Molina Healthcare quiere que sepa cómo usamos o compartimos su PHI.

¿Por qué Molina Healthcare utiliza o comparte su PHI?

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

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

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

¿Cuáles son sus derechos de privacidad?

- Revisar su PHI.
- Obtener una copia de su PHI.
- Corregir su PHI.
- Pedirle a Molina que no use ni comparta su PHI en ciertas formas.
- Obtener una lista de ciertos lugares o personas a quienes Molina les ha proporcionado su PHI.

¿Cómo protege Molina Healthcare su PHI?

Su PHI puede estar en forma escrita, oral o en computadora. Molina Healthcare emplea varias maneras para proteger la PHI a través de nuestro plan de salud. A continuación, figuran algunas maneras en las que Molina Healthcare protege la PHI:

- Molina Healthcare utiliza políticas y reglas para proteger la PHI.
- El personal de Molina Healthcare usa la PHI solo cuando es necesario.
- Molina Healthcare capacita al personal para proteger y asegurar la PHI, incluidas las comunicaciones escritas y verbales.
- El personal de Molina Healthcare debe acordar por escrito el cumplimiento de las reglas y de las políticas que protegen y resguardan la PHI.

- Molina Healthcare resguarda la PHI en nuestras computadoras. La PHI en nuestras computadoras se mantiene en privado mediante el uso de firewalls y contraseñas.

¿Cuáles son las obligaciones de Molina Healthcare?

Molina Healthcare tiene la obligación de hacer lo siguiente:

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

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

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

Lo mencionado anteriormente es solo un resumen. Nuestra Notificación de las normas de privacidad contiene más información acerca de cómo utilizamos y compartimos la PHI de nuestros miembros.

Puede encontrar la Notificación de las normas de privacidad completa de Molina 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 888-560-2043, TTY: 711.

Programa de seguridad del paciente

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

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

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 estas páginas web para lo siguiente:

- Conocer qué hospitales son más seguros.
- Ayudarlo a saber a qué prestar atención cuando escoja un proveedor o un 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: 711 para obtener más información sobre nuestro programa de seguridad del paciente. También puede visitarnos en línea en www.MolinaHealthcare.com.

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

Molina Healthcare quiere que reciba el tratamiento que necesita. En ocasiones, es posible que su proveedor necesite consultarnos para aprobar la atención antes de que usted la reciba (autorización previa), mientras está recibiendo la atención (concurrente) o luego de haberla recibido (servicio posterior). Molina va a trabajar con su proveedor para decidir si necesita los servicios.

Este proceso recibe el nombre de administración de utilización (UM, Utilization Management). Molina revisa las autorizaciones previas de servicios urgentes las 24 horas del día, los 7 días de la semana. 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 por servicios que necesita. Molina no paga dinero adicional a los proveedores o a nuestro personal de UM para tomar decisiones que den como resultado la prestación de menos servicios.

Si tiene alguna pregunta sobre el proceso o las decisiones de UM de Molina, puede llamar al Departamento de Servicios para Miembros de Molina al número de teléfono gratuito 888-560-2043, TTY: 711. El personal de Molina también puede aceptar llamadas de cobro revertido. Si necesita ayuda en su idioma, puede disponer de un miembro del personal bilingüe o un intérprete sin costo para usted. También ofrecemos servicios TDD/TTY para miembros con discapacidades auditivas o del habla.

El personal del Departamento de Servicios para Miembros de Molina puede responder a su llamada de lunes a viernes (excepto los días festivos) entre las 8:00 a. m. y las 5:00 p. m. Si llama después de las 5:00 p. m. o durante el fin de semana, deje un mensaje y su número de teléfono.

El personal del Departamento de Servicios para Miembros le devolverá la llamada en el plazo de un día laboral. El personal del Departamento de Servicios para Miembros también puede llamarlo para hablar sobre problemas de Administración de Utilización. Si lo llaman del Departamento de Servicios para Miembros, utilizarán su nombre, su cargo y dirán “Llamo de Molina Healthcare”.

Conocer lo nuevo

Molina busca nuevos tipos de servicios y nuevas formas de ofrecer esos servicios. Molina analiza nuevos estudios para determinar si está comprobado que los nuevos servicios son seguros y si serían un beneficio para los miembros de Molina. Molina Healthcare revisa los siguientes tipos de servicios, al menos, una vez al año:

- Servicios médicos
- Servicios para la salud mental

- Medicamentos
- Equipo

Servicios de traducción e interpretación

Molina proporciona información en el idioma de su preferencia. Podemos tener un intérprete para ayudarlo a hablar con nosotros o con su proveedor en casi cualquier idioma (incluido el lenguaje de señas). Molina también proporciona materiales escritos en diferentes idiomas y formatos. Si necesita un intérprete o materiales escritos en un idioma que no sea inglés, comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros de Molina al 888-560-2043, TTY: 711. No hay ningún costo para usted por estos servicios.

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

Atención médica después de las horas de consulta

Habrán algunas ocasiones en las que pueda necesitar atención y el consultorio de su proveedor de atención primaria (PCP) esté cerrado. Si está fuera del horario de atención y el consultorio de su PCP está cerrado, puede llamar a la Línea de Consejos de Enfermería las 24 horas de Molina Healthcare al 888-275-5750, TTY: 711, español: 866-648-3537, TTY: 711. Las enfermeras están disponibles para ayudarlo las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Personal de enfermería altamente capacitado responde la Línea de Consejos de Enfermería las 24 horas de Molina. Pueden ayudarlo a decidir si usted debería ver a un proveedor de inmediato. Las enfermeras también pueden ayudarlo a programar una cita si necesita visitar a un



proveedor rápidamente. A veces, usted puede tener preguntas, pero no cree que necesite visitar a su PCP. Puede llamar a la Línea de Consejos de Enfermería las 24 horas y conversar con una enfermera.

Atención de emergencia

La atención de emergencia es para problemas repentinos o graves que necesitan atención inmediatamente. Debe usarse ante una situación en la que su vida o salud se encuentren en peligro. La atención de emergencia es un beneficio cubierto. Si necesita atención de emergencia, llame al 911 o acérquese al hospital más cercano. No necesita autorización previa. Los servicios de emergencia están disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana para los miembros de Molina Healthcare.

Los servicios de emergencia están disponibles fuera del área de servicio de Molina, incluso fuera de los Estados Unidos. En todos los casos, se aplicará el costo compartido. Esto significa que tendrá que pagar parte de la factura. El proveedor también puede efectuar facturaciones de saldos. Esto significa que Molina pagará parte de la factura del hospital. El hospital puede pedirle que pague la parte restante de la factura. Usted será responsable de trabajar con el proveedor en el pago.

Si tiene un problema de urgencia que no pone en peligro su vida, puede llamar a nuestra Línea de Consejos de Enfermería las 24 horas. Llame al 888-275-8750, TTY: 711, español: 866-648-3537, TTY: 711, las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Si recibió atención de emergencia fuera del área de servicio de Molina, comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros de Molina al 888-560-2043, TTY: 711, para obtener más información.

Atención médica urgente

Las salas de emergencia de los hospitales son solo para emergencias reales. No acuda a la sala de emergencias de un hospital si su afección no es una emergencia. Si el consultorio de su médico está cerrado, acuda a una clínica de cuidados urgentes, cuidados convenientes o a una clínica de atención sin cita previa que esté en la red de proveedores de Molina Marketplace (POD). Visite el POD en la página web de Molina o llame al 888-560-2043, TTY: 711.

Solo los servicios de emergencia están cubiertos fuera del área de servicio de Molina o por un proveedor no participante. Si se encuentra fuera del área de servicio de Molina y necesita atención médica urgente, diríjase a la sala de emergencias más cercana. Recuerde que recibirá y será responsable de parte de la factura.

Si tiene un problema de urgencia que no pone en peligro su vida, puede llamar a nuestra Línea de Consejos de Enfermería las 24 horas. Llame al 888-275-8750, TTY: 711, español: 866-648-3537, TTY: 711, las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Dónde encontrar respuestas a los beneficios de medicamentos

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

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

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



Sus derechos como miembro de Molina Healthcare

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

Usted tiene derecho a lo siguiente:

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

Usted, además, tiene las siguientes obligaciones:

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

Visite [MolinaHealthcare.com](https://www.molinahealthcare.com) o lea su Evidencia de Cobertura para obtener una lista completa de los derechos y responsabilidades de los miembros.

Proveedores de atención de la mujer

Puede consultar a especialistas en la salud de la mujer por su atención médica preventiva y de rutina. Entre los especialistas en salud de la mujer se incluyen los siguientes profesionales: obstetras, ginecólogos y enfermeras tituladas con especialización en enfermería obstétrica. La atención médica preventiva y de rutina incluye atención médica antes del nacimiento, exámenes de mamas, mamografías y pruebas de Papanicolaou.



Cómo obtener atención para necesidades especiales de atención médica

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

Segundas opiniones

Si no está de acuerdo con el plan de atención médica que su proveedor tiene para usted, tiene derecho a una segunda opinión. Hable con otro proveedor dentro de la red de proveedores de Molina Marketplace o Molina puede coordinar una visita para que hable con un proveedor fuera de la red. Llame al Departamento de Servicios para Miembros de Molina al 888-560-2043, TTY: 711, para saber cómo obtener una segunda opinión.

Servicios fuera de la red

Si un proveedor de Molina Healthcare no puede brindarle los servicios cubiertos y necesarios, Molina Healthcare deberá cubrir los servicios necesarios a través de un proveedor que se encuentre fuera de la red. Su costo no puede ser superior de lo que sería si el proveedor fuese parte de la red de Molina Healthcare. Estos servicios deben ser aprobados previamente a través del proceso de autorización previa de Molina para que Molina pague estos servicios. Coordinaremos el pago con el proveedor fuera de la red. Esto se debe realizar de manera oportuna siempre que la red de proveedores del Mercado de Seguros Médicos de Molina no pueda ofrecer ese servicio.

Quejas y apelaciones

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

Una queja puede ser por cosas como las siguientes:

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

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

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

Puede solicitar una revisión acelerada si la decisión puede poner en riesgo su vida o su salud. También puede solicitar una apelación externa si su apelación es denegada.

Visite [MolinaHealthcare.com](https://www.molinahealthcare.com) o consulte la Evidencia de Cobertura para leer acerca de los siguientes temas:

- Procesos y derechos de quejas, apelaciones y revisiones externas.
- Plazos de quejas, apelaciones y revisiones externas.
- Quién puede presentar una queja o apelación.

Llame al Departamento de Servicios para Miembros de Molina al 888-560-2043, TTY: 711, si tiene alguna pregunta sobre reclamos.

También puede revisar nuestra página web para obtener más información en <https://www.molinahealthcare.com/members/wi/en-US/mem/marketplace/quality/Pages/gna.aspx>

Su derecho a apelar denegaciones

¿Qué es una denegación?

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

Si Molina deniega su servicio o reclamo, recibirá una carta de Molina Healthcare informándole sobre esta decisión. En esta carta se le informará sobre su derecho a apelar. Puede leer sobre estos derechos en su Evidencia de cobertura (EOC, Evidence of Coverage). Puede obtener más información sobre cómo presentar una apelación en <https://www.molinahealthcare.com/members/wi/en-US/mem/marketplace/quality/Pages/gna.aspx>.

El Departamento de Servicios para Miembros de Molina lo puede ayudar a presentar una apelación. Llame al Departamento de Servicios para Miembros de Molina al 888-560-2043, TTY: 711.

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

Usted (o su representante autorizado) puede presentar una solicitud por escrito para revisar una decisión adversa. Debe presentar su solicitud de revisión externa en un plazo de cuatro meses a partir de la fecha en que recibió la notificación de una determinación de beneficio adversa (denegación). Una vez que la organización de revisión independiente toma una determinación, esta es vinculante.

Puede solicitar una apelación externa por escrito enviándola 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

Si desea solicitar una revisión de una apelación, llame al Departamento de Servicios para Miembros de Molina al 888-560-2043, TTY: 711 y solicite ayuda.

Su derecho a una directiva anticipada

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

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

- Poder notarial para atención médica
- Testamento 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. Hable con alguien de su confianza, como un familiar o amigo. Ellos lo pueden ayudar a tomar decisiones sobre su atención médica. También puede hablar con su abogado o PCP si tiene preguntas o si desea completar un formulario de directiva anticipada.



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

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

Visite la página web de Molina Healthcare

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

- Beneficios y servicios incluidos y excluidos de la cobertura, además de las restricciones.
- Copagos y otros cargos de los que usted es responsable (si corresponde).
- Qué hacer si recibe una factura por un reclamo.
- Las preguntas más frecuentes.
- Otros procedimientos de farmacia que incluyen medicamentos que no cubrimos, límites o cuotas de medicamentos, el proceso para solicitar una excepción para medicamentos que no están en el formulario y el proceso de sustitución genérica, intercambio terapéutico (uso de medicamentos que son diferentes, pero tienen los mismos efectos) y protocolos de terapia progresiva (ciertos medicamentos se prueban primero antes de cubrir otro medicamento para la misma afección).
- Pautas de salud preventiva y programa de vacunas.

- Cómo obtener cuidado especializado y servicios hospitalarios.
- Disponibilidad del médico y del proveedor.
- Procedimientos de UM, incluida la revisión previa al servicio, la revisión urgente concomitante, la revisión posterior al servicio y cómo presentar una apelación.

Para solicitar copias impresas de todo lo publicado en la página web, comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros de Molina al 888-560-2043, TTY: 711. Su Evidencia de Cobertura también es un buen recurso. Puede encontrarlo en su Portal Molina.

MyMolina

MyMolina es un portal web seguro. Le permite administrar su propia salud desde su computadora. MyMolina.com es fácil de usar. Estas son algunas de las cosas que puede hacer en MyMolina:

- Hacer una evaluación de salud. Una evaluación de salud es una herramienta que puede ayudarlos a usted y a su proveedor (médico) a buscar maneras de mejorar su salud.
- Obtener autoayuda en las siguientes áreas:
 - Peso saludable (IMC)
 - Dejar de consumir tabaco
 - Promover la actividad física
 - Alimentación saludable
 - Control del estrés
 - Evitar beber alcohol
 - Identificar signos de depresión
 - Identificar signos de falta de motivación
 - Prueba de cáncer
 - Vacunas
 - Seguridad
- Obtener información de farmacias como:
 - Buscar una farmacia
- Otras cosas que puede hacer en el portal para miembros MyMolina:
 - Solicitar una tarjeta de identificación del miembro
 - Seleccionar o cambiar un doctor
 - Obtener registros de salud en línea
 - Enviar preguntas por correo electrónico al Departamento de Servicios para Miembros de Molina

Para obtener más información o registrarse en MyMolina:

1. Llame al Departamento de Servicios para Miembros de Molina al 888-560-2043, TTY: 711

o

2. Cree una cuenta siguiendo estos sencillos pasos:

Paso 1: Visite MyMolina.com (MiMolina.com en español)

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

Paso 3: Ingrese su dirección de correo electrónico

Paso 4: Cree una contraseña

Obtener información sobre los proveedores de Molina Marketplace con la página web de Molina (directorio de proveedores en línea)

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

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

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

