

Guía sobre cómo obtener atención médica de calidad Primavera de 2018



MolinaHealthcare.com



Your Extended Family.

12843626W10918

MiMolina

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

- Hacer una valoración de salud. La valoración de salud es una herramienta que lo puede ayudar a usted y a su profesional de la salud a identificar 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 sobre sus reclamos:
 - La instancia de su reclamo.
 - El total aprobado.
 - El total pagado.
 - Su costo, si lo hubiera.
 - La fecha de pago.
- Otras cosas que puede hacer en el portal de miembros MiMolina:
 - Solicitar una tarjeta de identificación del miembro.
 - Averiguar cuándo y cómo obtener remisiones.
 - Seleccionar o cambiar un proveedor.
 - Obtener registros médicos en línea.
 - Obtener remisiones electrónicas.
 - Inscribirse en Programas de Administración de la Salud.



- Usar un correo electrónico seguro para obtener asesoramiento médico de la Línea de Consejos de Enfermeras las 24 horas al 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 de Molina al 1 (888) 999-2404 o
2. Cree una cuenta con estos sencillos pasos:

Paso 1: vaya a [MiMolina.com](https://www.MiMolina.com)

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

Paso 3: ingrese su dirección de correo electrónico.

Paso 4: cree una contraseña.

Plan y Programa de Mejoramiento de 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 sus servicios de atención médica. Una de las encuestas se llama CAHPS®. CAHPS® son las siglas en inglés de Evaluación del consumidor sobre los profesionales de la salud y sistemas de atención médica. Esta encuesta hace preguntas acerca de la atención de su salud. Preguntas acerca de la atención que usted o su hijo reciben a través de Molina Healthcare. Es posible que le enviemos algunas preguntas sobre cómo nos desempeñamos. Deseamos saber lo que es importante para usted. Si recibe esta encuesta, por favor tómese el tiempo para responderla.



Usamos otra herramienta llamada HEDIS® para mejorar la atención. HEDIS® son las siglas en inglés de Conjunto

de datos de efectividad de atención médica e información. Recopilamos información sobre los servicios que usted puede haber recibido. Estos servicios incluyen:

- Vacunas
- Exámenes de rutina
- Pruebas de Papanicolau
- 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.

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

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

- Escribirle o llamarlo para asegurarnos de que usted y su niño reciban las vacunas y se hagan los exámenes preventivos necesarios.
- Ayudarlo a informarse sobre los problemas de salud persistentes, si tuviera alguno.
- Asegurarnos de que obtenga el cuidado prenatal y los exámenes posparto, si está embarazada.
- Recordarle que se haga la prueba de Papanicoláu y la mamografía, si las necesita.
- Analizar las quejas (reclamos) que envíe.



- Ayudarlo a encontrar y usar la información en la página web de Molina Healthcare.
- Darle información sobre los servicios especiales que ofrecemos a todos nuestros miembros.

Revisamos todos los servicios y la atención que recibe cada año para conocer nuestro desempeño. Lea los últimos resultados de nuestro progreso [aquí](#).

Para obtener más información, llame a su equipo del 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 brindarle tratamiento.
- Para pagar su atención médica.
- Para supervisar la calidad de atención que recibe.
- Para informarle sobre sus opciones de atención.
- 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?

- Observar su PHI.
- Obtener una copia de su PHI.
- Corregir su PHI.
- Pedirnos que no usemos o compartamos su PHI en ciertas formas.
- Obtener una lista de algunas personas a quienes les hemos dado su PHI o de algunos lugares donde 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.
- Sólo 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 su PHI privada.
- Darle una notificación en el caso de producirse una violación a su PHI no protegida.

- No usar ni divulgar su información genética para fines de suscripción.
- 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 para presentar una queja.
- Presente una queja en el Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU.

Lo que antecede es meramente un resumen. Nuestra Notificación de las normas de privacidad incluye más información sobre cómo utilizamos y compartimos la PHI de nuestros miembros. Puede encontrar nuestra Notificación de las normas de privacidad completa en nuestra página web [aquí](#). Puede solicitar una copia de nuestra Notificación de las Normas de Privacidad si llama a nuestro Departamento de Servicios para Miembros.

Programa de Seguridad del Paciente

Molina Healthcare desea que usted y su familia estén seguros y sanos. Contamos con un Programa de Seguridad del Paciente que nos ayudan 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 doctor 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), incluido el uso de los pedidos de medicamentos por computadora.



Grupos que controlan la seguridad:

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

La información de las páginas web anteriores puede ayudarlo a:

- Conocer que hospitales son más seguros.
- Saber qué tener en cuenta a la hora de escoger un doctor u hospital.
- Obtener información sobre programas y servicios para pacientes con problemas como diabetes y asma.

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

Molina Healthcare quiere que reciba el tratamiento que necesita. En ocasiones, es posible que su doctor necesite consultarnos para aprobar el servicio antes de recibirlo (autorización previa), mientras está recibiendo el servicio (simultáneamente) o luego de haber recibido el servicio (servicio posterior). Trabajaremos con su doctor para decidir si necesita los servicios. Este proceso recibe el nombre de Administración de Utilización (UM). Tomamos decisiones con respecto a su atención en

función de la necesidad médica y sus beneficios. No recompensamos a los doctores ni a nadie por denegar cobertura por servicios que necesita. No pagamos dinero adicional a los doctores o a nuestro personal de UM para tomar decisiones que resulten en la prestación de menos servicios.

Si tiene alguna pregunta acerca de nuestro proceso de UM o nuestras decisiones, puede llamarnos. Llame al Departamento de Servicios para Miembros al número telefónico gratuito 1 (888) 999-2404 (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 UM puede responder su llamada de lunes a viernes (excepto los días festivos) entre las 8 a.m. y las 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 de Administración de utilización/Servicios para Miembros le devolverá la llamada en el transcurso de un día hábil.

Evaluación de novedades médicas

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

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



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

Atención médica después de las horas de consulta

En ocasiones usted podría necesitar atención cuando el consultorio del doctor está cerrado. Si está fuera del horario de atención y el consultorio de su doctor está cerrado, puede llamar a la Línea de Consejos de Enfermeras de Molina Healthcare las 24 horas del día al 1 (888) 275-8750 (TTY: 711). Español: 1 (866) 648-3537. Los enfermeros están disponibles para ayudarle 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 enfermeras altamente capacitadas. Ellos pueden ayudarle a decidir si usted debería visitar a un doctor de inmediato. Las enfermeras también pueden ayudarle 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 una enfermera.

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 Asesoramiento de Enfermería. Llame durante las 24 horas, los 7 días de la semana al 1 (888) 275-8750, TTY/TDD: 711). Español: 1 (866) 648-3537.

Dónde encontrar respuestas sobre los beneficios para medicamentos

Es posible que reciba una receta médica de un doctor, especialista o dentista de Molina Healthcare. Puede recibir medicamentos recetados cubiertos y ciertos artículos de venta libre en cualquier farmacia que acepte su tarjeta de identificación de ForwardHealth. Si usted tiene alguna pregunta acerca de cobertura de farmacia, llame al 1 (800) 362-3002.

Cómo obtener ayuda extra cuando tiene problemas de salud persistentes

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

El personal de Molina Healthcare puede ayudar a un miembro a:

- Encontrar y acceder a servicios elegibles.
- Programar citas y exámenes.
- 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 doctor de atención primaria, familiares, cuidadores, representantes y cualquier otro proveedor identificado.

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

- Un doctor o especialista.
- El Departamento de Servicios para Miembros, la Línea de Educación de la Salud o la Línea de Consejos de Enfermeras las 24 horas del día.
- Un familiar 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 para:

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

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

Las herramientas y los servicios que se describen a continuación constituyen apoyo educativo para nuestros miembros. Nosotros los podemos cambiar en cualquier momento según se requiera para satisfacer las necesidades de nuestros miembros.

Educación para la salud y control de enfermedades

Molina Healthcare ofrece programas para ayudarlo a su familia y a usted 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)

También se puede inscribir en cualquiera de los programas anteriores llamando al Departamento de Educación la Salud/Control de enfermedades de Molina Healthcare al 1 (866) 891-2320.

Boletines de Noticias

Los boletines de noticias se publican aquí al menos dos veces al año. 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 sencillos materiales, se incluyen la nutrición, las pautas para servicios médicos preventivos, el manejo del estrés, el ejercicio, el control del colesterol, el asma y la diabetes. Para obtener estos materiales, consulte a su doctor o visite nuestra página web: <http://tinyurl.com/MolinaHealthEd>.



Su guía de referencia rápida de atención médica

Departamento/ Programa	Tipo de ayuda necesaria	Número telefónico/ Información de contacto
Monto pagado por Departamento de Servicios para Miembros	Si tiene algún problema con cualquiera de los servicios de Molina, deseamos ayudar a solucionarlo. Para obtener ayuda o presentar una queja, llame al Departamento de Servicios para Miembros de lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m. (hora del centro). Cuando esté en duda, llámenos primero.	Departamento de Servicios para Miembros Número telefónico gratuito: 1 (888) 999-2404 TTY/TDD: 711
Educación para 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 TTY/TDD: 711 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.	Departamento de Servicios para Miembros 1 (888) 999-2404 TTY/TDD: 711
Línea de Consejos de Enfermeras 24 horas al día, 7 días a la semana	La Línea de Consejos de Enfermeras es atendida por enfermeras registradas que pueden responder sus preguntas e inquietudes sobre problemas de salud. También pueden brindar asesoramiento sobre dónde acudir si se necesita atención en el mismo día.	1 (888) 275-8750 para hablar en español: 1 (866) 648-3537 TTY/TDD: 711

Departamento/ Programa	Tipo de ayuda necesaria	Número telefónico/ Información de contacto
Secretario del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU. Office for Civil Rights	<p>Si considera que no hemos protegido su privacidad y desea presentar un reclamo, puede llamar para presentar un reclamo (o queja).</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</p> <p>TTY: 1 (877) 486-2048 www.Medicare.gov</p>
Oficina del Comisionado de Wisconsin	<p>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 primero a Molina al 1 (888) 999-2404 y utilizar el proceso de reclamos de Molina antes de comunicarse con este departamento.</p>	<p>Fuera de Wisconsin: 1 (800) 236-8517 Dentro de Wisconsin 1 (608) 266-3585 oci.wi.gov</p>
Wisconsin Department of Health Services/ Forward Health	<p>ForwardHealth reúne varios programas de beneficios para atención médica y ayuda nutricional del Departamentos de Servicios de Salud a fin de mejorar la salud de los miembros.</p>	<p>1 (800) 362-3002 www.dhs.wisconsin.gov/forwardhealth</p>

Salud conductual

Molina Healthcare ofrece servicios de salud conductual para ayudar a lidiar con problemas como el estrés, la depresión o la confusión. También hay servicios de ayuda para casos de abuso de drogas. Su doctor puede ofrecerle un examen preventivo breve y una guía para los servicios. También puede buscar servicios por su cuenta llamando al Departamento de Servicios para Miembros al 1 (888) 999-2404 (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 proveedores médicos y doctores contratados para prestar servicios, y los derechos y responsabilidades del miembro.
- Tener privacidad y ser tratado con respeto y dignidad.
- Ayudar a tomar decisiones sobre su atención médica. Usted puede rechazar un tratamiento.
- Solicitar y recibir una copia de su historia clínica.
- Solicite una modificación o corrección de su historia clínica.
- Discutir cuáles son las opciones para su tratamiento con su médico u otro proveedor de atención médica de manera que pueda comprenderlas. La cobertura por costo o beneficio no resulta importante.
- Presentar reclamos 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 doctor.
- Cumplir con las citas y llegar a tiempo. Si va a llegar tarde o no puede asistir a su cita, llame al doctor.

Vaya [aquí](#) para ver en su Manual del miembro una lista completa de los derechos y las obligaciones de los miembros.

Segundas opiniones

Si no está de acuerdo con el plan de atención médica que su doctor tiene para usted, tiene derecho a una segunda opinión. Para usted, este servicio no tiene costo. Para saber cómo obtener una segunda opinión, llame al Departamento de Servicios para Miembros al 1 (888) 999-2404, (TTY/TDD: 711).

Servicios fuera de la red

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

Quejas, reclamos y apelaciones

Quisiéramos saber si tiene una queja relacionada con su atención en Molina. Llame al Departamento de Servicios para Miembros al 1 (888) 999-2404 si tuviera alguna queja.

Se puede presentar una queja por motivos como:

- La atención que recibe un miembro por parte de su doctor u hospital.
- El tiempo que demora para obtener una cita o ser atendido por el doctor.
- La disponibilidad de doctores en su área.
- Una solicitud de aprobación previa denegada o un servicio reducido o denegado.

Si desea que el Estado revise su reclamo o queja, llame a la defensoría de atención médica administrada al 1 (800) 760-0001. O puede escribirles a:

BadgerCare Plus and Medicaid SSI Managed Care Ombuds
P.O. Box 6470
Madison, WI 53716-0470

Si su queja o reclamación 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 (888) 999-2404 (TTY/TDD: 711).

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

Usted también tiene derecho de apelar ante la División de Apelaciones y Audiencias (DHA) del estado de Wisconsin para solicitar una audiencia imparcial si considera que sus beneficios han sido denegados, limitados, demorados o interrumpidos de manera indebida por parte de Molina. La apelación se debe presentar antes de los 45 días después de la fecha

de la acción sobre la que se apela. Si apela esta acción ante DHA antes de la fecha de vigencia, podrá continuar con el servicio. Es posible que deba abonar el costo de los servicios si la decisión de la audiencia no es favorable para su caso. Si desea una audiencia imparcial, envíe una solicitud por escrito a:

Departamento de Administración, División de Apelaciones y Audiencias
P.O. Box 7875
Madison, WI 53707-7875



Su derecho a apelar las denegaciones

¿Qué es una denegación?

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

Asimismo le informará sobre su derecho a apelar. Puede leer acerca de estos derechos en su Manual para miembros. Puede obtener más información sobre cómo presentar una apelación [aquí](#). El Departamento de Servicios para miembros también puede ayudarlo a presentar una apelación.

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

¿Quiere pedir una revisión de una apelación? Si necesita ayuda para esto, llame al Departamento de Servicios para Miembros al 1 (888) 999-2404 (TTY/TDD: 711).

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 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 doctores y especialistas de Molina Healthcare.
- El estado de certificación del Consejo Médico del doctor. También puede visitar el Consejo Estadounidense de Especialidades Médicas (American Board of Medical Specialties) en www.abms.org para verificar si un doctor está certificado.

- Horas de consulta para todos los centros.
- Doctores que aceptan nuevos pacientes.
- Idiomas que hablan el doctor o el 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, llame al Departamento de Servicios para Miembros al 1 (888) 999-2404 (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 doctor. Sin embargo, ¿qué ocurre si no puede decirle al doctor 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 doctores 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 ejemplo 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 su doctor 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 doctor no siguió sus instrucciones, podrá presentar una queja. Vaya [aquí](#) para obtener más información sobre cómo presentar una queja, llame al Departamento de Servicios para Miembros al 1 (888) 999-2404 (TTY/TDD: 711).

Visite el sitio web de Molina Healthcare

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

- Los beneficios y servicios incluidos y excluidos de la cobertura y las restricciones.
- Los copagos y otros cargos de los que es responsable (si corresponde).
- Qué hacer si recibe una factura por un reclamo.
- Preguntas y respuestas más frecuentes.
- Pautas de atención médica preventiva y programa de vacunas.
- Cómo recibir cuidado y servicios hospitalarios especializados.

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

Para ayudarle a hablar con nosotros, Molina proporciona los siguientes servicios sin costo alguno:

- Ayuda y servicios para personas con discapacidades
 - Intérpretes capacitados en lenguaje de señas
 - Material escrito en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles, braille)
- Servicios de idioma para personas que hablan otro idioma o tienen capacidades limitadas en inglés
 - Intérpretes capacitados
 - Material escrito traducido a su idioma
 - Material escrito de manera sencilla con lenguaje fácil de entender

Si necesita estos servicios, comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros de Molina al 1 (888) 999-2404, TTY: 1 (800) 947-3529 o 711.

Si considera que Molina no le proporcionó estos servicios o lo trató de manera diferente por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo, puede presentar una queja. Puede presentar su queja en persona, por correo, fax o correo electrónico. Si usted necesita ayuda para escribir su queja, le podemos ayudar. Llame a nuestro Coordinador de Derechos Civiles al 1 (866) 606-3889. Envíe su queja por correo a la siguiente dirección:

Civil Rights Coordinator
200 OceanGate
Long Beach, CA 90802

También puede enviar su queja por correo electrónico a civil.rights@molinahealthcare.com, enviar su queja por fax al (414) 831-2886.

También puede presentar una queja relacionada con los derechos civiles ante el Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU., en la Oficina de Derechos Civiles. Los formularios de queja están disponibles en

<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

escribir a:

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

También puede enviarlo a una página web a través del Portal de Quejas de la Oficina de Derechos Civiles en

<https://ocr.portal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>.

Si necesita ayuda, llame al 1 (800) 368-1019; TTY: (800) 537-7697.



English	ATTENTION: If you speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call 1-888-999-2404 (TTY: 711).
Spanish	ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-888-999-2404 (TTY: 711).
Hmong	LUS CEEV: Yog tias koj hais lus Hmoob, cov kev pab txog lus, muaj kev pab dawb rau koj. Hu rau 1-888-999-2404 (TTY: 711).
Chinese	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 1-888-999-2404 (TTY: 711)。
German	ACHTUNG: Wenn Sie Deutsch sprechen, stehen Ihnen kostenlos sprachliche Hilfsdienstleistungen zur Verfügung. Rufnummer: 1-888-999-2404 (TTY: 711).
Arabic	ملحوظة: إذا كنت تتحدث اذكر اللغة، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل برقم 1-888-999-2404 (رقم هاتف الصم والبكم: 711).
Russian	ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 1-888-999-2404 (телетайп: 711).
Korean	주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 1-888-999-2404 (TTY: 711) 번으로 전화해 주십시오.
Vietnamese	CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số 1-888-999-2404 (TTY: 711).
Pennsylvanian Dutch	Wann du Deitsch (Pennsylvania German schwetscht, kannscht du mitaus Koschte ebber gricke, ass dihr helft mit die englisch Schprooch. Ruf selli Nummer uff: Call 1-888-999-2404 (TTY: 711).
Laotian	ໂປດຊາບ: ຖ້າວ່າ ທ່ານເວົ້າພາສາ ລາວ, ການບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາ, ໂດຍບໍ່ເສັຽຄ່າ, ແມ່ນມີພ້ອມໃຫ້ທ່ານ. ໂທ 1-888-999-2404 (TTY: 711).
French	ATTENTION : Si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposés gratuitement. Appelez le 1-888-999-2404 (TTY : 711).
Polish	UWAGA: Jeżeli mówisz po polsku, możesz skorzystać z bezpłatnej pomocy językowej. Zadzwoń pod numer 1-888-999-2404 (TTY: 711).
Hindi	ध्यान दें: यदि आप हिंदी बोलते हैं तो आपके लिए मुफ्त में भाषा सहायता सेवाएं उपलब्ध हैं। 1-888-999-2404 (TTY: 711) पर कॉल करें।
Albanian*	KUJDES: Nëse flitni shqip, për ju ka në dispozicion shërbime të asistencës gjuhësore, pa pagesë. Telefononi në 1-888-999-2404 (TTY: 711).
Tagalog	PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa 1-888-999-2404 (TTY: 711).

Molina Healthcare of Wisconsin, Inc.

- Proporciona asistencia y servicios gratuitos a las personas con discapacidades para comunicarse de manera efectiva con nosotros, tales como:
 - Intérpretes de lenguaje de señas calificados
 - Información escrita en otros formatos (letra de molde grande, audio, formatos electrónicos accesibles, otros formatos)
- Proporciona servicios lingüísticos gratuitos a personas cuyo idioma madre no es el inglés, tales como:
 - Intérpretes calificados
 - Información escrita en otros idiomas

English

ATTENTION: If you speak English, language assistance services are available to you free of charge. Call 1-888-999-2404 (TTY: 711).

Spanish

ATENCIÓN: Si habla español, los servicios de asistencia de idiomas están disponibles sin cargo, llame al 1-888-999-2404 (TTY: 711).

Hmong

CEEB TOOM: Yog koj hais lus Hmoob, kev pab rau lwj yam lus muaj rau koj dawb xwb. Hu 1-888-999-2404 (TTY: 711).

Chinese Mandarin

注意：如果您说中文，您可获得免费的语言协助服务。请致电 1-888-999-2404 (TTY 文字电话: 711)。

Somali

DIGTOONI: Haddii aad ku hadasho afka Soomaaliha, adeegyada caawimada luqadda waxaa lagu heli karaa iyadoo bilaash ah. Wac 1-888-999-2404 (TTY: 711).

Laotian

ໝາຍເຫດ: ຖ້າທ່ານເວົ້າພາສາລາວ, ທ່ານສາມາດໃຊ້ການບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາໄດ້ໂດຍບໍ່ເສຍຄ່າ. ໂທ 1-888-999-2404 (TTY: 711).

Russian

ВНИМАНИЕ: Если Вы говорите по-русски, Вам будут бесплатно предоставлены услуги переводчика. Позвоните по номеру: 1-888-999-2404 (TTY: 711).

Burmese

ကျေးဇူးပြု၍ နားဆင်ပါ - သင်သည် မြန်မာစကားပြောသူဖြစ်ပါက၊
သင့်အတွက် အခမဲ့ဖြင့် ဘာသာစကားကူညီရေး ဝန်ဆောင်မှုများ ရရှိနိုင်သည်။
1-888-999-2404 (TTY: 711) တွင် ဖုန်းခေါ်ဆိုပါ။

Arabic

تنبيه: إذا كنتم تتحدثون العربية، تتوفر لكم مساعدة لغوية مجانية. اتصلوا بالرقم
1-888-999-2404 (هاتف نصي: 711).

Serbo-Croatian

PAŽNJA: Ako govorite srpsko-hrvatski imate pravo na besplatnu jezičnu pomoć. Nazovite 1-888-999-2404 (telefon za gluhe: 711).