

Guía sobre cómo obtener atención médica de calidad

**Primavera
de 2019**



MolinaHealthcare.com



Estás en familia.



14083659W10519

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 los puede ayudar a usted y a su proveedor (doctor) 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
 - Pruebas de detección de cáncer
 - Vacunas
 - Seguridad



- Otras cosas que puede hacer en el portal de miembros MiMolina:
 - Solicitar una tarjeta de identificación del miembro
 - Seleccionar o cambiar un proveedor
 - Obtener historias clínicas en línea
 - 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 Medicaid Molina al 1 (888) 999-2404, TTY/TDD: 711.
2. Cree una cuenta con estos sencillos pasos:

Paso 1: Visite [MyMolina.com](https://www.MyMolina.com) ([MiMolina.com](https://www.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

Su atención médica es importante para Molina. 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 niño. 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 niño. Es decir, sobre la atención que su niño 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 de 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 hace todo lo posible 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) 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 evaluar nuestro desempeño. Visite nuestra página web en [MolinaHealthcare.com](https://www.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 del plan de QI de Molina y sus resultados.

Protección de su privacidad

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

Información médica protegida (PHI)

PHI significa “información médica protegida”. 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 revisar la calidad de la atención médica que recibe
- Para informarle sobre sus opciones de atención médica
- Para administrar nuestro plan de salud
- Para utilizar o compartir la PHI con otros fines, según lo exige o permite la ley

¿Cuándo necesita 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 mediante 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 PHI de nuestros miembros. Puede encontrar nuestra Notificación de las normas de privacidad completa en nuestra página web 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) 999-2404, 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 información sobre seguridad para que obtenga mejores alternativas de atención médica. Aquí le presentamos algunas de las medidas que tomamos para mejorar su seguridad:

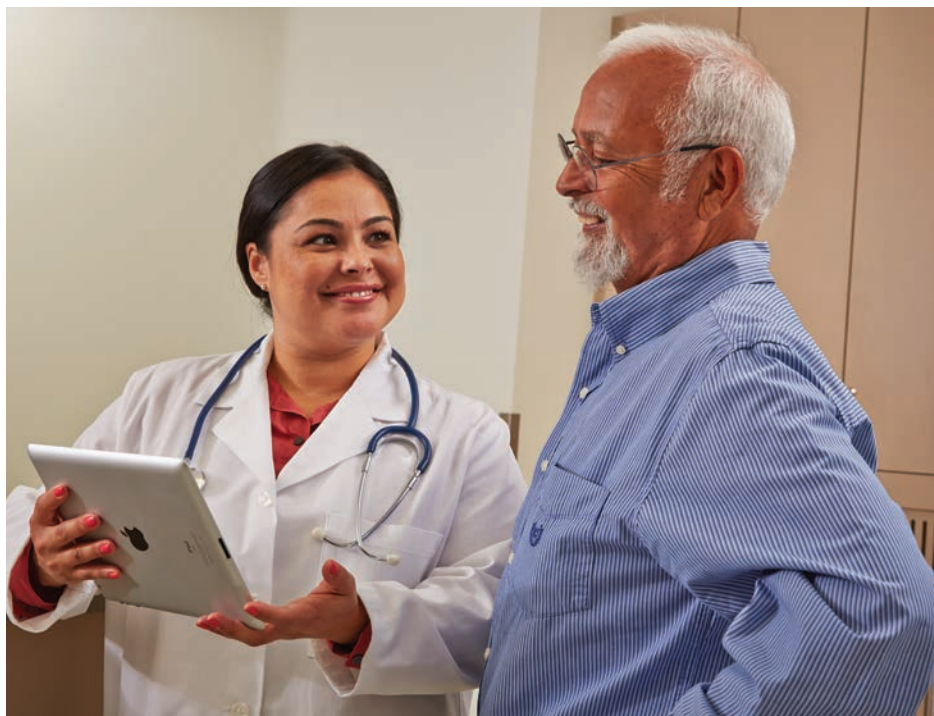
- Llevar un registro de los reclamos de nuestros miembros acerca de problemas de seguridad en el consultorio de su proveedor u hospital
- Brindarle información para que sepa más acerca de cómo tomar decisiones seguras acerca de su atención. Esto incluye:
 - Preguntas para hacerle a su cirujano antes 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, y más.

Grupos que controlan la seguridad:

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

Puede visitar estas páginas web para:

- Conocer qué medidas están implementando los hospitales para brindar una mayor seguridad
- Saber qué tener en cuenta a la hora de escoger un proveedor 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 1 (888) 999-2404, 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 para tomar decisiones acerca de su atención médica

Molina Healthcare quiere que reciba la atención que necesita. En ocasiones, es posible que su doctor tenga que 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 doctor para decidir si usted necesita los servicios. Este proceso recibe el nombre de Administración de Utilización (UM, por sus siglas en inglés). Tomamos decisiones con respecto a su atención en función de la necesidad médica y sus beneficios. Molina no recompensa a los doctores ni a nadie por denegar cobertura de servicios que usted necesita. Molina no paga dinero adicional a los doctores ni al personal de UM para tomar decisiones que impliquen 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 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 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 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 médica después de las horas de consulta o ante una emergencia

Atención médica después de las horas de consulta

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

Nuestra Línea de Consejos de Enfermeras las 24 horas al día es atendida por enfermeros altamente capacitados. Ellos pueden ayudarlo a decidir si usted debería visitar a un doctor de inmediato. Los enfermeros también pueden ayudarlo a programar 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 al 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 servicio con cobertura en los Estados Unidos.

Sin embargo, Molina Healthcare of Wisconsin no cubre ningún servicio, incluso servicios de emergencia, proporcionado fuera de los Estados Unidos, Canadá y México. Si necesita servicios de emergencia mientras se encuentra en Canadá o México, Molina Healthcare of Wisconsin cubrirá el servicio solo si el banco del hospital o del doctor se encuentra dentro de los Estados Unidos. Se podrán cubrir otros

servicios mediante la aprobación de Molina Healthcare of Wisconsin si el profesional tiene un banco en los Estados Unidos. Llame a Molina Healthcare of Wisconsin si recibe servicios de emergencia fuera de los Estados Unidos.

Si recibe una factura por los servicios, llame al Departamento de Servicios para Miembros de Molina al 1 (888) 999-2404, TTY/TDD: 711.

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 tiene alguna pregunta sobre la cobertura de farmacia, puede llamar al Departamento de Servicios para Miembros de Medicaid de Wisconsin al 1 (800) 362-3002.



Cómo obtener ayuda adicional 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 profesional de atención primaria (PCP), miembros de la familia, cuidadores, representantes y cualquier otro doctor identificado.

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

- Un doctor
- El Departamento de Servicios para Miembros de Molina, la Línea de Educación de la Salud o la Línea de Consejos de Enfermeras las 24 horas al día

- Un familiar o cuidador
- Usted mismo

Estos programas son voluntarios. Molina Healthcare se los ofrece sin costo alguno. 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 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)

Puede obtener más información, inscribirse o darse de baja en cualquiera de estos programas 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 que brindan 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 encuentran 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 con su doctor o visite nuestra página web www.MolinaHealthcare.com/MHWIMedicaidPublications.



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 brindarle una solución. 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) 999-2404 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 TTY/TDD: 711 de 8 a.m. a 8 p.m., de lunes a viernes
Educación para la salud	Para pedir información a fin de dejar de fumar, controlar el peso y otros temas de salud.	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 programas de controles durante el embarazo y la maternidad, comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros de Molina.	Departamento de Servicios para Miembros de Molina 1 (888) 999-2404 TTY/TDD: 711
Línea de Consejos de Enfermeras las 24 horas al día, los 7 días de la semana	Para preguntas o inquietudes relacionadas con su salud o la de un familiar. La Línea de Consejos de Enfermeras es atendida por enfermeras registradas. Las enfermeras pueden indicarle a dónde acudir si necesita atención en el mismo día.	1 (888) 275-8750 En español: 1 (866) 648-3537 TTY/TDD: 711
Secretaría 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: 1 (800) 537-7697 FAX: 1 (202) 619-3818
Medicare	Medicare es un seguro médico que el gobierno federal ofrece para la mayoría de las personas de 65 años en adelante. 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 Seguros 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) 999-2404 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 https://oci.wi.gov/Pages/Homepage.aspx
Departamento de Servicios de Salud de Wisconsin/ ForwardHealth	ForwardHealth reúne varios programas de beneficios para atención médica y ayuda nutricional de los Departamentos de Servicios de Salud a fin de mejorar la salud de los miembros.	1 (800) 362-3002 dhs.wisconsin.gov/forwardhealth

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 PCP 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 de Molina 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 los ayudarán 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 recibir una copia de su historia clínica.
- Solicitar una modificación o corrección de su historia clínica.
- Discutir cuáles son las opciones para su tratamiento con su doctor 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 doctor.
- Cumplir con las visitas al consultorio y ser puntual. Si va a llegar tarde o no puede asistir a una consulta, llame a su doctor.

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 de ellos.

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. Hable con otro profesional. Para usted, este servicio no tiene costo. Llame al Departamento de Servicios para Miembros de Molina al 1 (888) 999-2404, 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 cubiertos y necesarios, Molina Healthcare tiene que cubrir los servicios necesarios por medio de un proveedor fuera de la red. Su costo no puede ser más de lo que sería si el proveedor 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.

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) 999-2404, TTY/TDD: 711, si tiene una queja o un reclamo.

Se puede presentar una queja por motivos como:

- La atención que recibe 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.

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 la siguiente dirección:

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

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) 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 en vigor, 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
PO Box 7875
Madison, WI 53707-7875

No recibirá un tratamiento diferente de otros miembros si solicita una audiencia imparcial. Si necesita ayuda para escribir una solicitud de audiencia imparcial, llame a BadgerCarePlus y Medicaid SSI Ombuds al 1 (800) 760-0001 o al especialista de inscripción de HMO al 1-800-291-2002.

Llame al Departamento de Servicios para Miembros de Molina al 1 (888) 999-2404, TTY/TDD: 711, si tiene alguna pregunta sobre el reclamo.

Su derecho de 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, [MolinaHealthcare.com](https://www.molinahealthcare.com). 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.

¿Quiere pedir una revisión de una apelación? Llame al Departamento de Servicios para Miembros de Molina al 1 (888) 999-2404, TTY/TDD: 711 y pídales que lo ayuden a hacer los arreglos.

Buscar información de profesionales de la salud de Molina a través de nuestra página 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 profesionales de la salud de Molina Healthcare.
- El estado de certificación del colegio médico del proveedor. También puede visitar el Consejo Estadounidense de Especialidades Médicas (American Board of Medical Specialties) en <https://www.abms.org/> para verificar si un profesional está autorizado por el Consejo Médico.
- Horas de consulta para todos los centros.
- Profesionales 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 estudió su doctor o dónde realizó la especialidad), el



Departamento de Servicios para Miembros de Molina lo puede ayudar. Llame 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 proveedor. Sin embargo, ¿qué ocurre si no puede decirle al proveedor 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 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 proveedor 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 la página web de Molina Healthcare

Manténgase informado acerca de los beneficios que le brinda Molina Healthcare. Visite nuestra página web www.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
- 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) 999-2404, TTY/TDD: 711. Su Manual del miembro de Molina también es un buen recurso. También puede encontrarlo en nuestra página web.

Servicios de traducción

Molina puede brindarle información en el idioma que usted prefiera. Molina puede proporcionar un intérprete para que lo ayude a hablar con nosotros o con su profesional en la mayoría de los idiomas (incluido el lenguaje de señas). Molina también proporciona material escrito en diferentes idiomas y formatos. Si necesita un intérprete o material escrito en un idioma que no sea inglés, comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al 1 (888) 999-2404. Los usuarios de TTY/TDD deben llamar al 711. Estos servicios no tienen costo para usted.



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 ayudarlo a hablar con nosotros, Molina proporciona los siguientes servicios gratuitos:

- Ayuda y servicios para personas con discapacidades
 - Intérpretes capacitados en lenguaje de señas
 - Material escrito en otros formatos (letra de molde grande, audio, formatos electrónicos accesibles, sistema 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 (888) 999-2404, TTY: (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, lo ayudaremos. Llame a nuestro coordinador de Derechos Civiles al (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. O puede 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>. Puede enviar el formulario por correo a esta dirección:

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

También puede enviarla a una página web a través del Portal de Quejas de la Oficina de Derechos Civiles en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>.

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

MOLINA HEALTHCARE NOTICE 1557 - WI MEDICAID
UPDATED 10.14.16
5245865WI0918

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 هات فالصم واليكم: 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 schwetzscht, kannscht du mitaus Koschte ebber gricke, ass dihr helfft mit die englisch Schprooch. Ruf selli Nummer uff: Call 1-888-999-2404 (TTY: 711).
Laotian	ໂປດຊາບ: ຖ້າ ວ່າ ທ່ານຕົວພາສາ ລາວ, ການບໍລິການ ຊ່ວຍຕົວ ດ້ານພາສາ, ໂດຍບໍ່ ສັງຄາ, ຄ່າ ມາດ ພ້ອມໃຫ້ ທ່ານ. 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: यदद आप ह दिी बोलते हैं तो आपके ललए 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).
Somali	Somali FIIRO GAAR AH: Hadii aad ku hadasho Ingiriisiga, adeega kaalmada luuqada, oo bilaa lacag ah, ayaa kuu diyaar ah. Lahadal 1-888-999-2404 (TTY: 711).
Serbo-Croatian	PAŽNJA: Ako govorite srpsko-hrvatski imate pravo na besplatnu jezičnu pomoć. Nazovite 1-888-999-2404 (TTY: 711).
Burmese	ကျေးဇူးပြု၍ နားဆင်ပါ - သင်သည် မြန်မာစကား ပြောသူဖြစ်ပါက၊ သင့်အတွက် အခမဲ့ဖြင့် ဘာသာစကားကူညီရေး ဝန်ဆောင်မှုများ ရရှိနိုင်သည်။ 1-888-999-2404 (TTY: 711) တွင် ဖုန်းခေါ်ဆိုပါ။