



Guía sobre cómo obtener atención médica de calidad

Primavera del 2021

Contenido

Su guía de contacto de atención médica.....	4
Programa y plan de mejoramiento de Calidad de Molina Healthcare.....	12
Pautas para mantenerse sano	14
Ayuda Adicional para problemas de salud crónicos	15
Evaluación de riesgos para la salud y Herramientas de autogestión	18
Programa de Seguridad del Paciente	18
Cómo trabaja Molina con los proveedores para tomar decisiones sobre su atención.....	20
Servicios de asistencia en otros idiomas	21
Servicios de salud mental, salud conductual y abuso de sustancias.....	21
Qué hacer cuando necesita atención médica de emergencia o después de las horas de consulta	21
Acerca de los beneficios de medicamentos	22
Protección de su privacidad	22
Sus derechos y responsabilidades como miembro de Molina.....	25
Segundas opiniones	26

Servicios fuera de la red 27

Su derecho a apelar denegaciones 28

Su derecho a una directiva anticipada..... 29

Visite la página web de Molina Healthcare ...30

Portal para miembros..... 31

Directorio de proveedores en línea 32

Su guía de contacto de atención médica

Departamento/ Programa	Servicios	Número de teléfono
<p>Departamento de Servicios para Miembros de Molina</p>	<p>El Departamento de Servicios para Miembros de Molina puede hacer lo siguiente por usted:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Responder a preguntas acerca de su plan de salud y sus servicios. • Ayudarlo a elegir o cambiar un proveedor de cuidados primarios (primary care provider, PCP). • Indicarle dónde obtener atención. • Ofrecer servicios de intérprete si no habla inglés. • Proporcionar información en otros idiomas y formatos. 	<p>Departamento de Servicios para Miembros de Molina 1 (888) 999-2404 TTY: 711 De lunes a viernes de 8 a. m. a 5 p. m.</p>
<p>Línea de Consejos de Enfermería disponible las 24 horas</p>	<p>El personal de enfermería puede responder a sus preguntas de salud en cualquier momento.</p>	<p>Línea de Consejos de Enfermería disponible las 24 horas Español: 1 (888) 275-8750 Español: 1 (866) 648-3537 TTY: 1 (866) 735-2929</p>

Departamento/ Programa	Servicios	Número de teléfono
Línea Directa de Crisis de Salud Conductual	Los profesionales de la salud mental están disponibles para usted cuando los necesite.	Departamento de Servicios para Miembros de Molina 1 (888) 999-2404 Presione 9 cuando escuche la opción de ayuda para crisis de salud conductual.
Administración de la Salud	Si convive con una afección de salud crónica, Molina le ofrece programas para ayudarlo con el asma, la diabetes, la depresión, la presión arterial alta, la insuficiencia cardíaca o la enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC). Para obtener más información o para inscribirse en un programa, comuníquese con Administración de la Salud. Puede elegir abandonar el programa en cualquier momento.	Administración de la Salud 1 (866) 891-2320 TTY: 711 De lunes a viernes de 6 a. m. a 6 p. m.

Departamento/ Programa	Servicios	Número de teléfono
Educación para la Salud	<p>Obtenga más información sobre cómo vivir bien y mantenerse saludable. Si usted está interesado en obtener ayuda para dejar de fumar y perder peso, comuníquese con Educación para la Salud. Educación para la Salud lo ayudará a entender cómo utilizar estos programas. Puede elegir abandonar el programa en cualquier momento.</p>	<p>Educación para la Salud (866) 472-9483 TTY: 711 De lunes a viernes de 6 a. m. a 6 p. m.</p>

Departamento/ Programa	Servicios	Número de teléfono
<p>Exámenes de control del embarazo y apoyo obstétrico para casos de alto riesgo</p>	<p>Inscríbase en nuestro programa para embarazadas y utilice nuestros exámenes preventivos a fin de ayudarla a tener un embarazo y un bebé sanos. El Departamento de Servicios para Miembros de Molina lo ayudará a entender cómo utilizar este programa. Puede elegir abandonar el programa en cualquier momento.</p>	<p>Departamento de Servicios para Miembros de Molina 1 (888) 999-2404 TTY: 711 De lunes a viernes de 8 a. m. a 5 p. m.</p>

Departamento/ Programa	Servicios	Número de teléfono
Administración de Casos	Con este programa, los Administradores de Casos evalúan sus afecciones de salud y revisan los beneficios y los recursos. Puede facilitarle llevar una vida más saludable. El Departamento de Servicios para Miembros de Molina lo ayudará a entender cómo utilizar estos programas. Puede elegir abandonar el programa en cualquier momento.	Departamento de Servicios para Miembros de Molina 1 (888) 999-2404 TTY: 711 De lunes a viernes de 8 a. m. a 5 p. m.
Administración de Casos Complejos	Si padece afecciones crónicas, este programa lo ayuda a simplificar los servicios que necesita. El Departamento de Servicios para Miembros de Molina lo ayudará a entender cómo utilizar estos programas. Puede elegir abandonar el programa en cualquier momento.	Departamento de Servicios para Miembros de Molina 1 (888) 999-2404 TTY: 711 De lunes a viernes de 8 a. m. a 5 p. m.

Departamento/ Programa	Servicios	Número de teléfono
<p>Programa de Transición de Atención Médica</p>	<p>Si le dan el alta de un hospital o de una residencia para ancianos, un consejero de Transición de Atención Médica puede trabajar con usted, su familia y sus proveedores. El Departamento de Servicios para Miembros de Molina lo ayudará a entender cómo utilizar este programa. Puede elegir abandonar el programa en cualquier momento.</p>	<p>Departamento de Servicios para Miembros de Molina 1 (888) 999-2404 TTY: 711 De lunes a viernes de 8 a. m. a 5 p. m.</p>
<p>Departamento de Salud y Servicios Humanos (HHS) de Estados Unidos, Oficina de Derechos Civiles (OCR)</p>	<p>Mediante la Oficina de Derechos Civiles (Office for Civil Rights, OCR), recibe protección contra la discriminación en la privacidad de la información de salud en ciertos programas de atención médica y servicios sociales.</p>	<p>Oficina de Derechos Civiles (OCR) (800) 368-1019 TDD sin costo: (800) 537-7697 hhs.gov/ocr/index.html</p>

Departamento/ Programa	Servicios	Número de teléfono
Medicare	Medicare es un seguro médico ofrecido por el Gobierno federal para la mayoría de las personas que tienen más de 65 años o son discapacitadas. Medicare lo ayuda a pagar la atención, pero no cubre todos los gastos médicos.	Medicare 1 (800) MEDICARE 1 (800) 633-4227 TTY: 1 (877) 486-2048 Medicare.gov
Mediador de Atención Médica Administrada de BadgerCare Plus y Medicaid SSI	Si tiene una queja contra su plan de salud, primero debe llamar al número de teléfono gratuito de Molina al 1 (888) 999-2404 y utilizar el proceso de quejas de Molina antes de comunicarse con este departamento.	1 (800) 760-0001 PO Box 6470 Madison, WI 53716-0470

Departamento/ Programa	Servicios	Número de teléfono
Departamento de Servicios de Salud de Wisconsin/ Forward Health	ForwardHealth reúne muchos programas de beneficios de atención y asistencia nutricional del Departamento de Servicios de Salud con la meta de mejorar los resultados de la salud de los miembros.	1 (800) 362-3002 dhs.wisconsin.gov/forwardhealth
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.	En Wisconsin: 1 (608) 266-3585 Fuera de Wisconsin: 1 (800) 236-8517 https://oci.wi.gov/Pages/Homepage.aspx

Para obtener más información sobre estos programas, comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros de Molina al 1 (888) 999-2404, TTY: 711.

Programa y plan de mejoramiento de Calidad de Molina Healthcare

Su salud es importante para Molina Healthcare. Queremos saber su opinión sobre la calidad de nuestros servicios. Por eso, 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 por Consumidores de Proveedores y Sistemas de Atención Médica). Esta encuesta contiene preguntas acerca de su atención médica. En ella, se hacen preguntas acerca de la atención y los servicios que usted recibe a través de Molina Healthcare. Es posible que le enviemos algunas preguntas sobre cómo nos desempeñamos. Molina Healthcare quiere saber lo que es importante para usted. Tómese el tiempo para completar la encuesta si la recibe.

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

- Exámenes anuales.



- Cuidado de la diabetes.
- Mamografías preventivas (radiografías de las mamas).
- Administración de medicamentos.
- Pruebas de Papanicoláu.
- Cuidado prenatal.
- Atención de posparto.
- Vacunas (vacunas contra la gripe, para niños y adolescentes).
- Exámenes de bienestar.

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

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

- Proporcionarle servicios que beneficien su salud.
- Trabajar con proveedores para que reciba la atención que necesita.
- Abordar sus necesidades idiomáticas y culturales.
- Reducir los obstáculos que se interpongan en su estado de salud óptimo, como problemas con el transporte o el idioma.

Molina quiere ayudarlo a usted y a su familia a cuidarse mejor. Queremos asegurarnos de que reciban el mejor servicio posible. A continuación, le indicamos algunos medios que utilizamos para hacerlo:

- Nos comunicarnos con usted para asegurarnos de que usted y su hijo se sometan a los exámenes de bienestar y reciban las vacunas que necesitan.
- Le enseñamos sobre problemas de salud crónicos, en caso de que los tenga.
- Nos aseguramos de que reciba cuidado prenatal y atención posterior al parto si está embarazada.
- Le recordamos que debe realizarse pruebas de Papanicoláu y mamografías preventivas, si corresponde.

- Abordamos las quejas de los miembros.
- Lo ayudamos a encontrar y utilizar la información de la página web de Molina.
- Le informamos sobre los servicios especiales que Molina ofrece a todos nuestros miembros.

Para obtener más información, llame al Departamento de Servicios para Miembros de Molina al 1 (888) 999-2404, TTY: 711, de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. También puede solicitar una copia impresa del Plan de Mejoramiento de Calidad de Molina Healthcare y los resultados.

Pautas para mantenerse sano

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

Para aprovechar al máximo las **Pautas para mantenerse sano**, siga estas recomendaciones:

- Lea las pautas.
- Anote todas las preguntas que tenga. Llévelas a su siguiente chequeo médico.



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

Molina también proporciona información sobre las pruebas y exámenes fundamentales que usted o su familia pueden necesitar en caso de que presenten afecciones médicas a largo plazo, como diabetes, EPOC y depresión. Consulte [MolinaHealthcare.com](https://www.molinahealthcare.com) para obtener información detallada o las pautas. También podemos enviarlas previa solicitud. Llame al Departamento de Servicios para Miembros de Molina al 1 (888) 999-2404, TTY: 711, de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m.

Ayuda Adicional para problemas de salud crónicos

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

- Acceder a los servicios elegibles.
- Programar las pruebas y consultas con los proveedores.
- Obtener servicios de transporte.
- Eliminar las diferencias en la atención o el servicio.
- Acceder al apoyo para personas con necesidades especiales o sus cuidadores.
- Pasar de un entorno a otro, incluida el alta hospitalaria.
- Obtener servicios de atención a largo plazo.
- Conectarse con los recursos de apoyo de la comunidad.
- Encontrar servicios que podrían no estar cubiertos, que incluyen beneficios como la comida a domicilio “Meals on Wheels” o la fisioterapia en entornos comunitarios.

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

- Un proveedor.

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

La Administración de Casos de Molina también ofrece programas específicos, como Transición de Atención Médica. Este programa lo ayuda durante su estadía en un hospital o en una residencia para ancianos y cuando deja esos lugares.

Estos programas se ofrecen sin costo. Puede elegir abandonar cualquier programa en cualquier momento. Llame al Departamento de Servicios para Miembros de Molina al 1 (888) 999-2404, TTY: 711, de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m., para obtener más información.

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

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

Educación para la Salud/Control de Enfermedades

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

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

Para obtener más información, inscribirse o cancelar la inscripción en cualquiera de los programas mencionados anteriormente, llame al Departamento de Administración de Salud de Molina al 1 (866) 891-2320, TTY: 711, de lunes a viernes, de 6 a. m. a 6 p. m.

Boletines informativos

Los boletines informativos con temas solicitados por los miembros se publican en MolinaHealthcare.com. El boletín ofrece información sobre una vida más saludable y cómo aprovechar al máximo sus beneficios de Molina.

Materiales de Educación para la salud

Molina ofrece materiales de educación sobre la alimentación saludable, la prevención de enfermedades, la atención del estrés, cómo mantenerse activo, el colesterol, el asma y la diabetes, entre otros temas. Para obtener estos materiales, consulte a su doctor o visite molinahealthcare.com/members/common/en-US/healthy/Pages/home.aspx.



Evaluación de riesgos para la salud y Herramientas de autogestión

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

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

Programa de Seguridad del Paciente

Con el Programa de Seguridad del Paciente de Molina, podemos mantenerlo a usted y a su familia seguros cuando recibe servicios de sus proveedores. Molina lo protege del siguiente modo:

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

Grupos que controlan la seguridad:

- **Leap Frog Quality Index Ratings**
- **The Joint Commission National Patient Safety Goal Ratings**

Puede visitar estas páginas web para lo siguiente:

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

Para obtener más información, llame al Departamento de Servicios para Miembros de Molina al 1 (888) 999-2404, TTY: 711, de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m., o visite [MolinaHealthcare.com](https://www.MolinaHealthcare.com).



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

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

Si tiene preguntas sobre el proceso de UM de Molina o sus decisiones, llame al Departamento de Servicios para Miembros de Molina al 1 (888) 999-2404, TTY: 711, de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m., excepto días festivos. Molina acepta llamadas de cobro revertido.

Si necesita ayuda en su idioma, puede disponer de un miembro bilingüe del personal de Molina o un intérprete sin costo para usted. Molina también ofrece servicios TTY para miembros con discapacidades auditivas o del habla. Deje un mensaje que incluya su número de teléfono si llama después de las 5 p. m. o durante el fin de semana. Molina le devolverá la llamada en el plazo de un día laborable. También es posible que lo llamen del Departamento de Servicios para Miembros de Molina para hablar sobre asuntos de UM. Si el Departamento de Servicios para Miembros de Molina lo llama, utilizarán su nombre, cargo y mencionarán que están llamando desde Molina Healthcare.

Novedades

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

- Equipos.

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

Servicios de asistencia en otros idiomas

Molina puede proporcionarle información verbal o por escrito en su idioma, sin costo para usted. Podemos disponer de un intérprete para ayudarlo a hablar con nosotros o con su proveedor en casi cualquier idioma, incluido el lenguaje de señas. Si necesita un intérprete o materiales escritos en un idioma que no sea inglés, comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros de Molina al 1 (888) 999-2404, TTY: 711, de lunes a viernes de 8 a. m. a 5 p. m.

Servicios de salud mental, salud conductual y abuso de sustancias

Si usted sufre de estrés, depresión, confusión o abuso de sustancias, Molina ofrece servicios que pueden ayudarlo. Consulte a su PCP o llame al Departamento de Servicios para Miembros de Molina al 1 (888) 999-2404, TTY: 711, de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. Molina está aquí para ayudarlo.

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

Atención médica después de las horas de consulta

Es posible que necesite atención médica cuando el consultorio de su PCP esté cerrado. Después de las horas de consulta, llame a la Línea de Consejos de Enfermería de Molina disponible las 24 horas al 1 (888) 275-8750, TTY: 711. Contamos con personal de enfermería capacitado disponible 24 horas al día, 7 días a la semana, para responder a sus preguntas médicas, ayudarlo a decidir si debe consultar a un proveedor y cuándo hacerlo, o concertar una cita para usted.

Atención de emergencia

Los servicios de emergencia son para problemas repentinos o graves que necesitan atención inmediata o pondrían en peligro su vida o su salud. Molina cubre la atención de emergencia. Los servicios no están cubiertos fuera de Estados Unidos, salvo para emergencias que requieran hospitalización en Canadá o México. **Si necesita atención de emergencia, llame al 911 o vaya al hospital más cercano.** No necesita autorización previa. En caso de asuntos urgentes que no pongan en peligro su vida, llame a la Línea de Consejos de Enfermería de Molina disponible las 24 horas al 1 (888) 275-8750, TTY: 711.

Acerca de los beneficios de medicamentos

Los beneficios farmacéuticos y los suministros médicos desechables (suministrados por las farmacias) que se proporcionan a los miembros de Medicaid no son suministrados por Molina. El estado es el que proporciona las recetas médicas y ciertos artículos de venta libre, no el plan de salud de Molina Healthcare.

Puede surtir su receta médica en cualquier farmacia que sea un proveedor de BadgerCare Plus y Medicaid SSI. Siempre muestre su tarjeta de identificación de ForwardHealth a la farmacia cuando le surtan sus recetas médicas. Si tiene preguntas sobre las recetas médicas, llame al Departamento de Servicios para Miembros de Medicaid de Wisconsin al 1 (800) 362-3002.

Protección de su privacidad

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

Su Información Médica Protegida (PHI)

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

¿Por qué Molina Healthcare utiliza o comparte su PHI?

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

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

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

¿Cuáles son sus derechos de privacidad?

- Consultar su PHI.
- Obtener una copia de su PHI.
- Modificar su PHI.
- Solicitarnos que no utilicemos ni compartamos su PHI en ciertas formas.
- Obtener una lista de lugares o personas a quienes proporcionamos su PHI.

¿Cómo protege Molina Healthcare su PHI?

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

- Instaurando normativas y procedimientos de protección.
- Limitando el personal de Molina que tiene acceso a la PHI.

- Entrenando al personal sobre cómo proteger y asegurar la PHI, incluidas las comunicaciones escritas y verbales.
- Solicitando un acuerdo por escrito de Molina para seguir las normativas y los procedimientos.
- Utilizando cortafuegos y contraseñas para proteger digitalmente la PHI.

¿Qué debe hacer Molina Healthcare según la ley?

- Mantener la privacidad de su PHI.
- Avisarle en caso de que se produzca una violación de su PHI no protegida.
- Abstenerse de utilizar o divulgar su información genética para propósitos de contratación de seguros.
- Abstenerse de utilizar sus datos de raza, etnia o idioma para asegurar o denegar la cobertura y los beneficios.
- Seguir los términos de nuestra Notificación de las normas de privacidad.

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

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



La información mencionada anteriormente es solo un resumen. Consulte la notificación de las normas de privacidad de Molina en [MolinaHealthcare.com](https://www.molinahealthcare.com) para obtener más información acerca de cómo utilizamos y compartimos la PHI de los miembros de Molina. También puede llamar al Departamento de Servicios para Miembros de Molina al 1 (888) 999-2404, TTY: 711, de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m., para solicitar una copia.

Sus derechos y responsabilidades como miembro de Molina

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

Usted tiene derecho a lo siguiente:

- Obtener información sobre Molina, nuestros servicios, nuestros proveedores médicos y los proveedores contratados para prestar servicios, y los derechos y responsabilidades del miembro.
- Tener privacidad y recibir un trato respetuoso y digno.
- Ayudar a tomar decisiones con su proveedor médico sobre su atención médica. Usted puede rechazar un tratamiento.
- Solicitar y recibir una copia de su historia clínica.
- Solicitar una modificación o corrección de su historia clínica.
- Analizar sus opciones de tratamiento con su doctor u otro proveedor de atención médica de una manera comprensible para usted. La cobertura por costo o beneficio no resulta importante.
- Presentar quejas o enviar las apelaciones sobre Molina 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.

Usted, además, tiene las siguientes obligaciones:

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

Consulte [MolinaHealthcare.com](https://www.molinahealthcare.com) para ver su manual del miembro de Molina y obtener una lista completa de los derechos y las responsabilidades de los miembros.

Servicios médicos para la mujer

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

Cómo obtener atención para necesidades especiales de salud

Molina cubre la atención de sus necesidades especiales.

Segundas opiniones

Si no está de acuerdo con el plan de atención médica de su proveedor, tiene derecho a buscar una segunda opinión. Puede hablar con otro proveedor de la red de Molina o podemos coordinar para que hable con un proveedor fuera de la red de Molina. Este servicio está disponible sin costo. Para obtener más información, llame al Departamento de Servicios para Miembros de Molina al 1 (888) 999-2404, TTY: 711, de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m.

Servicios fuera de la red

Si un proveedor de Molina no puede brindarle los servicios cubiertos y necesarios, Molina deberá cubrir estos servicios a través de un proveedor que se encuentre fuera de la red. Su costo no será superior al de un proveedor de la red de Molina. Molina coordinará el pago del proveedor fuera de la red. Para obtener más información, llame al Departamento de Servicios para Miembros de Molina al 1 (888) 999-2404, TTY: 711.

Horario de atención de los servicios

Los miembros de Molina pueden recibir los servicios necesarios las 24 horas del día, todos los días. Esto incluye recibir servicios de salud en clínicas fuera del horario de atención, cuidado urgente y atención de emergencia.

Quejas y apelaciones

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

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

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

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

- 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 Audiencia Imparcial con el juez estatal de derecho administrativo si se rechaza su apelación.

Consulte [MolinaHealthcare.com](https://www.molinahealthcare.com) o el Manual del Miembro de Molina para leer sobre lo siguiente:

- Procesos y derecho de quejas, apelaciones y Audiencias Imparciales Estatales.
- Plazos de las quejas, apelaciones y Audiencias Imparciales Estatales.
- Quién puede presentar una queja o apelación.

Si tiene alguna pregunta sobre las quejas, llame al Departamento de Servicios para Miembros de Molina al 1 (888) 999-2404, TTY: 711.

Su derecho a apelar denegaciones

¿Qué es una denegación?

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

Si Molina deniega su servicio, usted recibirá una carta en la que se le informará sobre esta decisión. Esta incluirá información sobre su derecho a apelar. Puede leer sobre estos derechos en su Manual del Miembro de Molina. Puede



obtener información sobre cómo presentar una apelación en **MolinaHealthcare.com**. El Departamento de Servicios para Miembros de Molina también lo puede ayudar a presentar una apelación.

Si no está conforme con el resultado de su apelación, puede solicitar una Audiencia Imparcial Estatal con un juez de derecho administrativo. Molina aceptará dichas conclusiones.

Obtenga más información sobre cómo presentar una apelación en el Departamento de Servicios para Miembros de Molina llamando al 1 (888) 999-2404, TTY: 711.

Su derecho a una directiva anticipada

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

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

- Poder notarial para atención médica.
- Testamento vital.

Completar una directiva anticipada es su elección. Nadie le puede denegar atención médica en función de su decisión de tener o no una directiva anticipada. Para obtener ayuda sobre cómo tomar decisiones acerca de su atención, hable con alguien en quien confía, como un familiar o un amigo.

También puede hablar con su abogado o PCP si tiene preguntas o si desea completar un formulario de directiva anticipada.

Llame al Departamento de Servicios para Miembros de Molina al 1 (888) 999-2404, TTY: 711, para averiguar cómo obtener formularios de directivas anticipadas que cumplan con las leyes estatales aplicables.

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

Visite la página web de Molina Healthcare

Visite [MolinaHealthcare.com](https://www.molinahealthcare.com) y seleccione su estado. La página web de Molina contiene información sobre lo siguiente:

- Beneficios y servicios que se incluyen y excluyen de la cobertura y 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 (Frequently Asked Questions, FAQ) y sus respuestas.
 - Pautas de atención médica preventiva y calendarios de vacunación.
 - Cómo obtener cuidado especializado y servicios hospitalarios.
 - Disponibilidad del profesional 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 recibir copias impresas de todo lo publicado en **MolinaHealthcare.com**, llame al Departamento de Servicios para Miembros de Molina al 1 (888) 999-2404, TTY: 711. Su manual del miembro de Molina, también disponible en la página web, es un buen recurso.

Portal para miembros

MyMolina.com es el portal web seguro de Molina para los miembros. Le permite administrar su salud por internet. El portal para miembros es fácil de utilizar. Estas son algunas de las cosas que puede hacer:

- Someterse a una evaluación de riesgos de la salud (evaluación de la salud). Es una herramienta que puede ayudarlos a usted y a su PCP a buscar medios para mejorar su salud.
- Obtener autoayuda para las siguientes actividades:
 - Evitar beber alcohol.
 - Comer alimentos saludables.
 - Controlar el peso (IMC).
 - Identificar la depresión.
 - Identificar la falta de motivación.
 - Controlar el estrés.
 - Promover la actividad física.
 - Dejar de consumir tabaco.
 - Realizar pruebas para la detección de cáncer.
 - Recibir vacunas.
- Solicitar o imprimir una tarjeta de identificación del miembro.
- Seleccionar o cambiar a un doctor.
- Consultar sus registros médicos personales.
- Averiguar cómo obtener remisiones.
- Obtener consejos de salud en la Línea de Consejos de Enfermería de Molina disponible las 24 horas por correo electrónico seguro.
- Enviar correos electrónicos al Departamento de Servicios para Miembros de Molina.

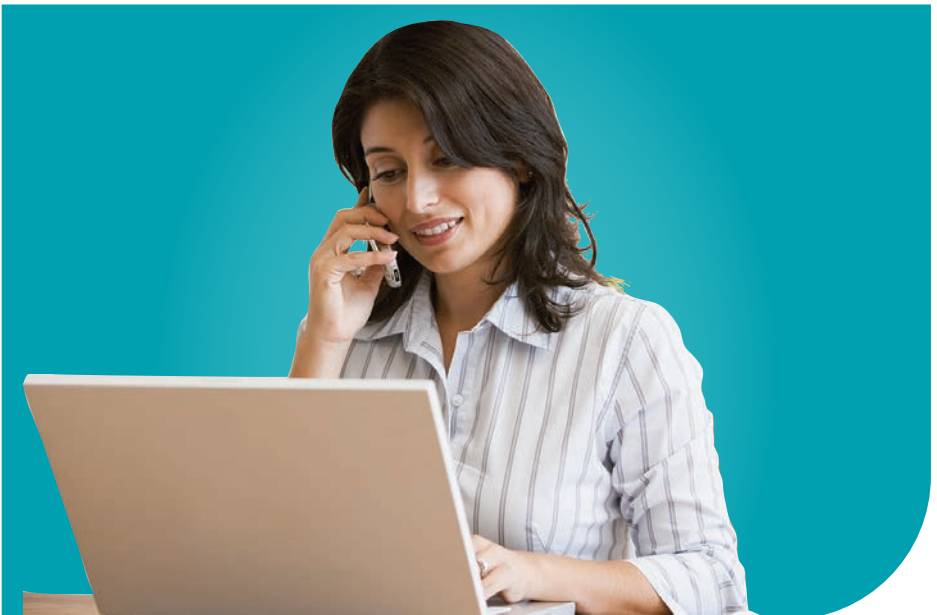
Si desea obtener más información o registrarse en el portal para miembros, siga estas indicaciones:

1. Llame al Departamento de Servicios para Miembros de Molina al 1 (888) 999-2404, TTY: 711
o
2. Cree una cuenta siguiendo estos sencillos pasos:
Paso 1: Diríjase a [MyMolina.com](https://www.MyMolina.com) ([MiMolina.com](https://www.MiMolina.com) en Español).
Paso 2: Ingrese su número de ID del miembro, fecha de nacimiento y código postal.
Paso 3: Ingrese su dirección de correo electrónico.
Paso 4: Cree una contraseña.

Directorio de proveedores en línea

Para buscar un proveedor dentro de la red de Molina Medicaid en línea, consulte [MolinaHealthcare.com](https://www.MolinaHealthcare.com). Haga clic en “**Buscar un doctor o una farmacia**”. El directorio de proveedores de Medicaid incluye lo siguiente:

- Nombres, direcciones y números de teléfono de los proveedores de Molina.



- El estado de certificación del Consejo Médico de un proveedor. También puede consultar el Consejo Estadounidense de Especialidades Médicas (American Board of Medical Specialties, ABMS) en www.abms.org para comprobar si un proveedor está autorizado por el Consejo Médico.
- Horas de consulta de todos los centros.
- Proveedores que aceptan nuevos pacientes.
- Idiomas que hablan el proveedor o personal.
- Información del hospital, incluido el nombre, la ubicación y el estado de acreditación.

Si no puede acceder a internet o necesita más información (como la escuela de medicina a la que acudió o el lugar donde cursó la residencia su proveedor), el Departamento de Servicios para Miembros de Molina le puede enviar una copia impresa del directorio de proveedores en línea de Medicaid. Llame al 1 (888) 999-2404, TTY/TDD: 711, de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m., para obtener ayuda.



25342BROMDWIES
210428