Guía para Obtener Atención Médica de Calidad

2024

Índice

Su guía para obtener atención médica de calidad 2

Sus contactos de atención médica 2

Visite nuestro sitio web 4

Portal para miembros 5

Directorio en internet de proveedores 6

Plan y Programa de Mejora de Calidad de Molina Marketplace 7

Directrices para mantenerle saludable 8

Ayuda adicional para problemas crónicos de salud 8

Salud poblacional 9

Evaluación de los riesgos de salud y herramientas de autocontrol 10

Programa de seguridad del paciente 11

Cómo trabajamos con los proveedores para tomar decisiones sobre sus cuidados 11

Qué hay de nuevo 12

Servicios de idiomas 12

Servicios médicos para mujeres 12

Servicios de salud del comportamiento 12

Servicios de emergencia de salud del comportamiento 12

Brindamos cuidados para las necesidades médicas especiales 13

Horas de funcionamiento para los servicios 13

Qué hacer cuando necesita atención fuera del horario regular o cuidados de emergencia 13

Información sobre medicamentos 13

Protegemos su privacidad 14

Sus derechos y responsabilidades 15

Segundas opiniones 16

Reclamos y apelaciones 16

Su derecho a apelar una denegación 17

Su derecho a una declaración de voluntad anticipada 17

MOLINA® HEALTHCARE

Su guía para obtener atención médica de calidad

La versión del 2024 de la Guía para obtener atención médica de calidad de Molina Marketplace (la Guía) le ayuda a conocer sobre los programas y servicios que le ofrecemos a usted. En esta guía, puede leer sobre el Programa de Mejora de Calidad y servicios para mantenerle saludable y cuidar de los problemas médicos que pueda tener.

Esta Guía le da más información sobre cómo nosotros:

- Protegemos sus derechos de privacidad y su información de salud protegida (PHI, por sus siglas en inglés)
- Tomamos decisiones sobre su atención médica
- Le ayudamos en acciones de atención médica
- Satisfacemos sus necesidades de comunicación

Puede imprimir la Guía y cualquier otra información que necesite de nuestro sitio web. Para obtener esta Guía en su idioma o formato preferido, llame a Servicios a Miembros al (888) 560-2043 (número de TTY: 711). También puede solicitarnos que le enviemos por correo postal una copia de los materiales.

Sus contactos de atención médica

Departamento/ Programa	Servicios	Número de teléfono
Servicios a Miembros	**El Departamento de Servicios a Miembros de Molina Marketplace puede:** • Responder preguntas sobre su plan y los servicios de salud. • Ayudarle a elegir o cambiar de proveedor de atención primaria (PCP). • Decirle dónde obtener los cuidados. • Ofrecer servicios de interpretación si usted no habla inglés. • Proporcionar información en otros idiomas y formatos.	**Servicios a Miembros** (888) 560-2043 Número de TTY: 711 de lunes a viernes de 8 a.m. a 6 p.m.
Línea de consejos de enfermería y Línea de emergencia nacional de prevención del suicidio y para las crisis que atienden 24 horas del día	Hable con una enfermera titulada a cualquier hora si tiene preguntas sobre su salud. Disponible 24 horas al día, 7 días a la semana.	**Línea de consejos de enfermería 24 horas al día** (888) 275-8750 Español: (866) 648-3537 Número de TTY: 711 **Línea de emergencia nacional de crisis y prevención del suicidio** Llamadas y mensajes de texto: 988

Departamento/ Programa	Servicios	Número de teléfono
Atención virtual, 24 horas al día, 7 días de la semana	Consulte con un médico certificado por la junta ya sea por teléfono o vídeo a través de Teladoc si se trata de enfermedades menores o problemas de salud del comportamiento, sin salir de su hogar. Puede obtener ayuda las 24 horas del día, los 7 días de la semana.	**Teladoc** 800 TELADOC (800) 835-2362 Número de TTY: 711 member.teladoc.com/Molina
Administración de la salud*	¿Vive usted con una afección de salud crónica? Ofrecemos programas para ayudarle a administrar: • El asma • La depresión • La diabetes • La enfermedad pulmonar obstructiva crónica (COPD) • La insuficiencia cardíaca • La presión arterial elevada • El peso (asesoría en asuntos de nutrición) • Para dejar de fumar Para obtener más información sobre cómo ser elegible para participar y usar estos servicios del programa, llame al equipo de Administración de la Salud.	**Administración de la salud** (866) 891-2320 Número de TTY: 711 de lunes a viernes de 8 a.m. a 8 p.m..
Educación sobre la salud*	Aprenda más sobre cómo vivir bien y mantenerse en buena salud. Obtenga la información sobre los programas para ayudarle a dejar de fumar y controlar su peso. Le ayudaremos a aprender cómo usar estos programas.	**Educación sobre la salud** (866) 472-9483 Número de TTY: 711 de lunes a viernes de 8 a.m. a 8 p.m.
Examen de maternidad y apoyo al embarazo para casos de alto riesgo*	Tenga un embarazo saludable y un bebé saludable. Únase a nuestro programa para mujeres embarazadas para acceder a las pruebas de detección. El Departamento de Servicios a Miembros puede ayudarle a aprender cómo usar este programa.	**Servicios a Miembros** (888) 560-2043 Número de TTY: 711 de lunes a viernes de 8 a.m. a 6 p.m.

Departamento/ Programa	Servicios	Número de teléfono
Administración de casos*	Los administradores de casos evalúan los problemas de salud y revisan los beneficios y recursos. Este programa puede ayudarle a vivir una vida más saludable. El Departamento de Servicios a Miembros le ayudará a aprender cómo usar estos programas.	**Servicios a Miembros** (888) 560-2043 Número de TTY: 711 de lunes a viernes de 8 a.m. a 6 p.m.
Administración de casos complejos*	Atención para miembros que se enferman gravemente y necesitan ayuda adicional para sentirse mejor. Los administradores de casos le ayudarán a conseguir los mejores cuidados posibles. Llame al Departamento de Servicios a Miembros para aprender cómo usar estos programas.	**Servicios a Miembros** (888) 560-2043 Número de TTY: 711 de lunes a viernes de 8 a.m. a 6 p.m.
Programa de cuidados de transición*	Al darle de alta de un hospital o asilo de ancianos, nuestros asesores le ayudarán a hacer la transición de un lugar a otro. Ellos ayudan a los miembros a obtener la atención que necesitan en casa. Llame a Servicios a Miembros para obtener más información.	**Servicios a Miembros** (888) 560-2043 Número de TTY: 711 de lunes a viernes de 8 a.m. a 6 p.m.
Oficina de Derechos Civiles (OCR) del Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE.UU. (HHS)	La Oficina de Derechos Civiles (Office for Civil Rights, OCR por sus siglas en inglés) protege a los miembros contra la discriminación en los servicios de sociales y de atención médica. También protege la privacidad de la información de salud personal de los miembros.	**Oficina de Derechos Civiles (OCR)** (800) 368-1019 Número de TDD gratuito: (800) 537-7697 hhs.gov/ocr/index.html
Oficina del Comisionado de Seguros de Wisconsin	La Oficina del Comisionado de Seguros de Wisconsin (The Wisconsin Office of the Commissioner) regula los planes de salud. Si usted tiene una queja, utilice el proceso de presentación de quejas de Molina antes de comunicarse con la Oficina del Comisionado de Seguros de Wisconsin. Para obtener información sobre nuestro proceso, llame al (888) 560-2043 (número de TTY: 711).	**Oficina del Comisionado de Seguros de Wisconsin** En Wisconsin: (608) 266-3585 Fuera de Wisconsin: (800) 236-8517 Número de TTY: 711 oci.wi.gov

*Puede optar por retirarse de estos programas en cualquier momento. Para obtener más información sobre estos programas, llame a Servicios a Miembros.

Visite nuestro sitio web

Visite MolinaMarketplace.com y seleccione su estado. Encontrará lo siguiente:

- Beneficios y servicios
- Copagos y otros cargos (si corresponden)
- Qué hacer si recibe una factura
- Preguntas frecuentes (FAQs) y respuestas
- Información de farmacia como:
  - Los medicamentos que cubrimos bajo su plan
  - Limites o cuotas de los medicamentos
  - Cómo solicitar una excepción para los medicamentos que no están en nuestro formulario
  - Sustitutos genéricos
  - Intercambio terapéutico (medicamentos diferentes que tienen los mismos efectos)
  - Terapia por etapas (la cobertura de un medicamento antes de dar cobertura para otro)
- Directrices para servicios de salud preventivos y calendario de vacunas
- Cómo obtener servicios de cuidados especiales y hospitalarios
- Hay atención primaria disponible así como proveedores especializados
- Procedimientos de administración de la utilización (UM, por sus siglas en inglés) como:
  - Revisión previa al servicio
  - Revisión concurrente urgente (una revisión que se realiza mientras usted está recibiendo los cuidados en un centro de atención médica)
  - Revisión posterior al servicio
  - Cómo presentar una apelación

Para recibir copias impresas de cualquier cosa de MolinaMarketplace.com, llame a Servicios a Miembros al (888) 560-2043 (número de TTY: 711). También puede revisar el Manual para miembros en el sitio web.

Portal para miembros

MyMolina.com es un portal para miembros seguro. Le permite administrar su salud desde su computadora, tableta o computadora portátil. El portal para miembros es fácil de usar.

Estas son algunas de las cosas que puede hacer:

- Completar su evaluación de riesgos de salud (HRA, por sus siglas en inglés)
- Buscar una farmacia local
- Conseguir ayuda para:
  - Comer saludablemente
  - Controlar su peso
  - Ver si sufre de depresión o falta de motivación

  - Controlar el estrés
  - Hacer ejercicios
  - Dejar de consumir tabaco
  - Hacerse una prueba de cáncer
  - Obtener vacunas
  - Dejar de beber alcohol
- Solicitar o imprimir su tarjeta de identificación de miembro
- Actualizar su información personal:
  - Número de teléfono
  - Correo electrónico
  - Dirección postal
  - Preferencia de idioma
  - Raza / grupo étnico
  - Pronombres
  - Identidad de género
  - Orientación sexual
- Elegir o cambiar de médicos
- Consultar sus expedientes médicos
- Averiguar cómo obtener referencias
- Conseguir asesoría de salud de nuestra línea de consejos de enfermería 24 horas al día, 7 días a la semana
- Enviar mensajes de correo electrónico al Departamento de Servicios a Miembros

Para obtener más información o para inscribirse en el portal para miembros, llame a Servicios a Miembros al (888) 560-2043 (número de TTY: 711). También puede crear una cuenta en su computadora o desde su teléfono. Recomendamos establecer su cuenta en su computadora primero.

Para crear una cuenta en su computadora:

Paso 1: Vaya a MyMolina.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

Paso 5: Posiblemente le pidan un número de teléfono o correo electrónico para recibir un código para verificar su identidad

Para crear una cuenta desde su teléfono:

Paso 1: Encuentre la aplicación My Molina® App en App Store o Google Play

Paso 2: Descargue la aplicación My Molina® App en su teléfono

Paso 3: Abra la aplicación y seleccione su plan de salud

Paso 4: Ingrese su dirección de correo electrónico

Paso 5: Cree una contraseña

Directorio en internet de proveedores

Para buscar un proveedor en internet, vaya a MolinaMarketplace.com. Haga clic en **"Find a Doctor or Pharmacy."** (encontrar un médico o farmacia). El directorio de proveedores incluye lo siguiente:

- Nombres, direcciones y números de teléfono de los proveedores de la red
- El estatus de certificación de la junta de los proveedores
  - También puede visitar el sitio internet abms.org para ver si el proveedor está certificado por la junta
- El horario de atención para todas las oficinas
- Los proveedores que aceptan nuevos pacientes
- Los idiomas que hablan el proveedor y el personal
- Nombre, ubicación y estatus de acreditación del hospital

Si no puede acceder a internet o necesita más información (como la facultad de medicina o el lugar en que hizo su residencia su proveedor), podemos enviarle una copia impresa del directorio de proveedores. Llame a Servicios a Miembros al (888) 560-2043 (número de TTY: 711), de lunes a viernes de 8 a.m. a 6 p.m. para obtener ayuda.

Plan y Programa de Mejora de Calidad de Molina Marketplace

Nuestro compromiso es asegurarnos de que usted reciba los mejores cuidados posibles. Es por ello que cada año elaboramos un plan para seguir mejorando:

- Nuestros servicios
- La calidad de los cuidados que usted recibe
- La manera en que nos comunicamos con usted

Nuestras metas son:

- Brindarle servicios beneficiosos para su salud
- Trabajar con los proveedores para obtener los cuidados que usted necesita
- Satisfacer sus necesidades de idioma y culturales
- Reducir las barreras a la obtención de cuidados, tales como problemas de idioma

También queremos saber cómo hacemos nuestro trabajo. Revisamos el año pasado de servicios para observar nuestro progreso. Posiblemente le enviemos una encuesta para miembros para que nos dé sus comentarios y sugerencias.

Posiblemente también enviemos encuestas para ver cuántos miembros reciben los servicios que necesitan. Estas encuestas nos advierten los cuidados que se necesitan. Una de estas encuestas es la Encuesta de experiencia para personas inscritas en un plan de salud calificado (QHP – Enrollee Experience Survey).

La encuesta QHP hace preguntas sobre como usted califica:

- Sus cuidados de atención médica
- Su proveedor de atención primaria (PCP)
- Su plan de salud
- Los especialistas que consultó
- Los exámenes de rutina
- Cuán fácil es para usted obtener los cuidados
- Cuán fácil es para usted obtener los cuidados rápidamente

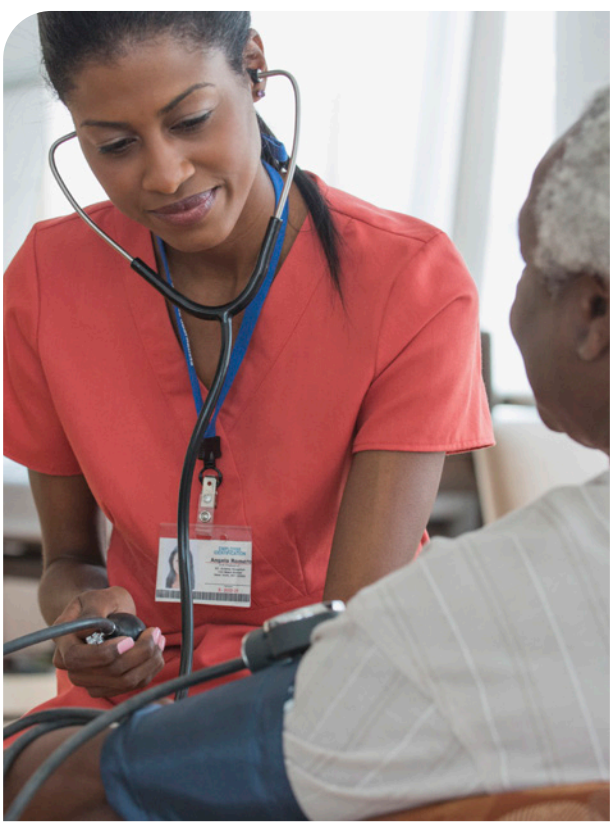
HEDIS® (Healthcare Effectiveness Data and Information Set / Datos y conjunto de información sobre la eficacia de los cuidados de salud)

También medimos cuántos de nuestros miembros reciben los test y exámenes importantes. Revisamos:

- Los exámenes anuales
- La atención de la diabetes
- Las mamografías (radiografías de los senos)
- La administración de los medicamentos
- El test de Papanicolaou
- La atención prenatal
- La atención posparto
- Las vacunas (gripe, vacunas para niños y jóvenes)

Nos preocupamos sobre su salud. Queremos ayudarle a cuidarse mejor tanto a usted mismo como a su familia. Para lograrlo, nosotros:

- Le recordamos hacerse exámenes de rutina y ponerse las vacunas para usted y su hijo/a
- Le enseñamos sobre los problemas crónicos de salud que usted pueda tener
- Nos aseguramos de que las mujeres embarazadas reciban la atención prenatal y posnatal
- Le recordamos que se tome los test de Papanicolaou y se haga las mamografías, si son necesarias
- Respondemos cualquier queja que tenga
- Le ayudamos a encontrar y usar la información de nuestro sitio web
- Le informamos sobre los servicios especiales que ofrecemos



Para obtener más información, llame a Servicios a Miembros al (888) 560-2043 (número de TTY: 711), de lunes a viernes de 8 a.m. a 6 p.m. Puede pedir una copia impresa de su Plan de mejora de calidad y resultados.

Directrices para mantenerle saludable

Le damos información sobre los servicios preventivos y cuándo obtenerlos. Esta información no es un sustituto del consejo de su médico.

Para aprovechar al máximo estas directrices:

- Tómese el tiempo necesario para leerlas
- Escriba sus preguntas y tráigalas a su próximo chequeo
- Dígale a su proveedor los problemas de salud que usted o sus hijos estén teniendo
- Asista a sus citas
- Si falta a una cita, reprográmela inmediatamente

Le informaremos sobre test y exámenes importantes para cosas como la diabetes, la enfermedad pulmonar obstructiva crónica (COPD, por sus siglas en inglés) y la depresión.
Vaya a MolinaMarketplace.com para obtener más información. Llame a Servicios a Miembros al (888) 560-2043 (número de TTY: 711), de lunes a viernes de 8 a.m. a 6 p.m.

Ayuda adicional para problemas crónicos de salud

Atender los problemas de salud puede resultar abrumador. Para garantizar que usted reciba los cuidados apropiados, nuestro programa de Administración de Casos le ayuda a:

- Obtener servicios
- Programar test y visitas a los proveedores
- Llenar los vacíos en los cuidados o servicios
- Conectarse con grupos de apoyo comunitario
- Encontrar servicios comunitarios

Usted puede ser referido a la Administración de Casos a través de:

- Un proveedor
- Servicios a Miembros, la línea de educación sobre la salud o nuestra línea de consejos de enfermería 24 horas al día
- Un miembro de la familia o cuidador
- Usted mismo
- Identificado por Molina para Administración de Casos

Estos programas se ofrecen sin costo para usted. Puede elegir dejar de participar en cualquier programa y en cualquier momento. Llame a Servicios a Miembros al (888) 560-2043 (número de TTY: 711), de lunes a viernes de 8 a.m. a 6 p.m. para obtener más información.

Salud poblacional

(Administración de salud, administración de casos, administración de casos complejos, cuidados de transición, boletines informativos y educación de los afiliados)

Ofrecemos muchos programas para ayudarle a tener una vida más saludable.

Administración de la salud

Ofrecemos programas de seguimiento para ayudarle a usted y su familia a administrar:

- El asma
- La enfermedad cardiovascular (CVD)
- La enfermedad pulmonar obstructiva crónica (COPD)
- La depresión
- La diabetes
- La insuficiencia cardíaca
- El peso (asesoría en asuntos de nutrición)
- Para dejar de fumar

Para obtener más información, inscribirse o cancelar la inscripción de cualquiera de estos programas, llame al equipo de Administración de la Salud al (866) 891-2320 (número de TTY: 711), de lunes a viernes de 8 a.m. a 8 p.m.

Administración de casos

La Administración de Casos es una manera de ayudarle a cuidar de su salud de la mejor manera posible. Un equipo de personas, que incluye un administrador de casos, enfermeras, médicos y otros ayudantes, trabajarán juntos para elaborar un plan especial solamente para usted que tenga objetivos que le ayuden a mejorar.

Los administradores de casos posiblemente hablen con usted por teléfono o en persona para asegurarse de que está bien. Posiblemente también vayan con alguien de la comunidad para ayudarle con la información o para enseñarle algo. Llame a Servicios a Miembros al (888) 560-2043 (número de TTY: 711), para conocer más sobre cómo utilizar estos programas.

Administración de casos complejos

La administración de casos complejos es atención a miembros muy enfermos y que necesitan ayuda adicional para sentirse mejor. Los administradores de casos quieren asegurarse de que usted reciba los mejores cuidados y:

- Le enseñarán sobre su enfermedad y ayudarán a obtener la atención y los servicios adecuados
- Le ayudarán a obtener las cosas que necesita para sentirse mejor, como medicamentos o equipo
- Verificarán para ver si las cosas que están haciendo le están ayudando
- Seguirán trabajando con usted hasta que se sienta mejor y pueda cuidar de sí mismo independientemente

Para obtener más información, llame a Servicios a Miembros o visite MolinaMarketplace.com.

Cuidados de transición

Nuestro programa de cuidados de transición está diseñado para ayudarle a tener una transición sin problemas después de dejar el hospital u otro centro de atención. Nuestros asesores trabajarán con usted o su cuidador para asegurarse de que usted entienda lo que necesita hacer para mantenerse saludable. Queremos asegurarnos de que usted obtenga la mejor atención posible y que se sienta apoyado durante su recuperación.

El programa está disponible para todos los miembros de Molina Marketplace. Para obtener más información, llame a Servicios a Miembros al (888) 560-2043 (número de TTY: 711).

Boletines informativos para miembros

Publicamos los boletines informativos en MolinaMarketplace.com. Esta información es fácil de leer y ofrece consejos para una vida saludable.

Educación para la salud

Podemos enseñarle sobre asuntos como:

- Comer saludablemente
- Prevención de enfermedades
- Cuidado del estrés
- Hacer ejercicios
- El colesterol
- El asma
- La diabetes
- Salud del comportamiento

Para obtener estos materiales, puede pedírselos a su médico. También puede visitar MolinaHealthcare.com/StayingHealthy.

Evaluación de los riesgos de salud y herramientas de autocontrol

Para obtener ayuda para hacer cambios saludables, use la herramienta "Health Risk Assessment" (evaluación de riesgos de salud) en el portal de miembros My Molina®. Solamente responda preguntas sobre su salud, comportamientos y haga los test sugeridos. Recibirá un informe sobre sus riesgos de salud tras completar esta evaluación.

En el portal para miembros, también encontrará herramientas para autoadministración que ofrecen consejos sobre:

- Control del peso
- La depresión
- Bienestar financiero
- Otros temas que afectan su salud

Estas herramientas le ayudan a vigilar el progreso, encontrar los obstáculos y medir el progreso hacia las metas. Para saber más, vaya a MyMolina.com.

Programa de seguridad del paciente

Nuestro Programa de seguridad del paciente ayuda a mantenerle a usted y su familia seguros cuando le brindamos los servicios.

Le protegemos haciendo lo siguiente:

- Diciéndoles a los proveedores y hospitales acerca de los problemas de seguridad y dónde obtener ayuda
- Haciendo el seguimiento de las quejas de los miembros sobre problemas de seguridad en las oficinas y hospitales de los proveedores
- Revisando los informes de grupos que investigan asuntos de seguridad hospitalaria
- Enseñándole sobre qué preguntas hacer durante las visitas a los proveedores

Los grupos que investigan asuntos de seguridad incluyen:

- Calificaciones del índice Leapfrog de calidad de grupos
- Calificaciones de los objetivos nacionales de seguridad de pacientes de la Comisión Conjunta

Puede visitar estos sitios web para:

- Ver qué están haciendo los hospitales para brindar más seguridad
- Saber qué buscar cuando se elige un proveedor u hospital
- Obtener información sobre programas y servicios para afecciones como la diabetes y el asma

Para obtener más información, llame a Servicios a Miembros al (888) 560-2043 (número de TTY: 711), de lunes a viernes de 8 a.m. a 6 p.m. o visite MolinaMarketplace.com.

Cómo trabajamos con los proveedores para tomar decisiones sobre sus cuidados

Algunos servicios deben ser preaprobados antes de que los cubramos. Trabajaremos con su proveedor para averiguar cuáles servicios necesita usted. Esto se llama administración de la utilización (UM, por sus siglas en inglés).

- No recompensamos a los proveedores ni a otros por denegar servicios.
- No pagamos más a los proveedores o al personal de UM por tomar decisiones que le dan a usted menos cuidados.

Si tiene alguna pregunta sobre el proceso o los fallos de la administración de la utilización (UM), llame a Servicios a Miembros al (888) 560-2043 (número de TTY: 711), de lunes a viernes de 8 a.m. a 6 p.m. Podemos aceptar llamadas por cobrar. Si necesita ayuda en su propio idioma, hay personal o intérpretes bilingües sin costo. También ofrecemos servicios de TTY si tiene problemas de audición o del habla. Sírvase dejar un mensaje con su número de teléfono si llama después de las horas de atención o durante el fin de semana. Le devolveremos la llamada en el plazo de un día laborable. El Departamento de Servicios a miembros también podría llamar para hablar sobre asuntos de UM. Si el Departamento de Servicios a Miembros llama, usaremos su nombre, cargo y el nombre de Molina.

Qué hay de nuevo

Buscamos maneras de ofrecer nuevos tipos de cuidados y servicios y nuevas maneras de brindarlos. Revisamos los nuevos servicios para comprobar la seguridad y los beneficios añadidos. Cada año, buscamos actualizar:

- El equipo
- Los servicios médicos
- Los servicios de salud del comportamiento
- Los medicamentos

Servicios de idiomas

Proporcionaremos información escrita o verbal en su propio idioma, sin costo. Ofrecemos intérpretes para ayudar a hablar con su proveedor o nosotros. Hacemos esto para todos los idiomas. Esto incluye lenguaje de señas. Para solicitar un intérprete o materiales escritos en un idioma que no sea el inglés, llame a Servicios a Miembros al (888) 560-2043 (número de TTY: 711), de lunes a viernes de 8 a.m. a 6 p.m.

Servicios médicos para mujeres

Cubrimos los cuidados antes del nacimiento, después del parto, los exámenes de los senos, mamografías y pruebas de Papanicolaou. Para los servicios de rutina y preventivos, puede visitar a un especialista en la salud de mujeres. Puede ser una obstetra, ginecóloga o una enfermera obstétrica certificada. Usted no necesita una referencia para recibir los servicios de atención médica para mujeres.

Servicios de salud del comportamiento

Si está preocupado con problemas de salud mental, podemos ayudar. Podemos ofrecer ayuda en asuntos como el estrés, la depresión y el abuso de sustancias. Cubrimos los servicios de salud del comportamiento. Usted no necesita una referencia para ver a un proveedor. Pregunte a su proveedor de atención primaria o llame a Servicios a Miembros al (888) 560-2043 (número de TTY: 711), de lunes a viernes de 8 a.m. a 6 p.m. para obtener más información.

Servicios de emergencia de salud del comportamiento

Una emergencia de salud mental es una afección mental que puede causar daño extremo al cuerpo o hasta la muerte. Algunos ejemplos son cuando la persona:

- Tiene pensamientos suicidas o intenta suicidarse
- Actúa poniéndose ella en peligro o poniendo a otros en peligro
- Se ha accidentado y no puede continuar con las actividades de la vida diaria
- Se ha accidentado y está causando grave daño a su propio cuerpo o hasta puede causarse la muerte

Si tiene una emergencia, vaya a la sala de emergencia del hospital más cercano. Puede ir a cualquier centro de emergencias inmediatamente. Puede LLAMAR AL 911. Para conectarse con la Línea de emergencia de prevención del suicidio y para las crisis, puede LLAMAR AL 988.

Si va a una sala de emergencia, déjele saber a su proveedor de atención primaria tan pronto como pueda hacerlo. Si tiene una emergencia y no puede conseguir un proveedor de atención primaria:

- Vaya al hospital o centro de emergencias más cercano
- Llame al número que aparece en su tarjeta de identificación
- Llame a su proveedor y vuelva a llamarlo dentro de las 24 a 48 horas siguientes después de dejar el centro de emergencias

Si tiene una emergencia fuera de su área, le ayudaremos a conectarse a un proveedor de la red tan pronto como usted se sienta bien.

Brindamos cuidados para las necesidades médicas especiales

Cubrimos los cuidados para las necesidades especiales de atención a la salud. Usted puede ser elegible para recibir servicios adicionales. Llame a Servicios a Miembros al (888) 560-2043 (número de TTY: 711) para obtener más información sobre la coordinación de cuidados y la administración de casos.

Horas de atención para los servicios

Puede recibir servicios 24 horas al día, todos los días.

Qué hacer cuando necesita atención fuera del horario regular o cuidados de emergencia

Para atención fuera del horario regular

Posiblemente necesite atención médica cuando el consultorio de su proveedor de atención primaria esté cerrado. Para recibir atención después del horario regular, llame a nuestra línea de consejos de enfermería que atiende las 24 horas del día al (888) 275-8750 (número de TTY: 711).

Hay enfermeras altamente capacitadas las 24 horas del día, 7 días a la semana para:

- Responder sus preguntas médicas
- Ayudarle a decidir si necesita atención inmediatamente
- Concertar una cita para usted

Atención de emergencia

¿Qué es una emergencia?

Un problema repentino o grave que necesita atención inmediata o pone en peligro la vida o la salud.

Cubrimos la atención de emergencia.

La atención de emergencia no está cubierta fuera de los Estados Unidos (excepto en casos que requieran hospitalización en Canadá o México).

Si usted necesita atención de emergencia, llame al 911 o vaya al hospital más cercano. No necesita aprobación previa. Para conectarse con la Línea de emergencia de prevención del suicidio

y para las crisis, puede LLAMAR AL 988. Para recibir atención de urgencia, llame a nuestra línea de consejos de enfermería al (888) 275-8750 (número de TTY: 711).

Información sobre medicamentos

Para obtener información sobre medicamentos que necesita, hable con su proveedor. Para obtener información sobre los beneficios de medicamentos, visite MolinaMarketplace.com. En nuestro sitio web, puede encontrar:

- Nuestro formulario: una lista de medicamentos genéricos y de marca que cubrimos
- Los límites de los medicamentos cubiertos, como el número de reabastecimientos o dosis que debe recibir
- Cómo nuestro proveedor puede solicitar la aprobación de ciertos medicamentos o la cantidad que usted necesita
- Información necesaria de su proveedor para obtener la aprobación de algunos de sus medicamentos
- El proceso de su proveedor para sustituir con genéricos, el intercambio terapéutico y terapia por etapas
- Actualizaciones a nuestro formulario
- Los copagos de medicamentos que no están en el formulario
- Cómo su proveedor puede pedirnos cubrir un medicamento que no está en el formulario

Para obtener más información, llame a Servicios a Miembros al (888) 560-2043 (número TTY: 711), de lunes a viernes de 8 a.m. a 6 p.m.

Protegemos su privacidad

Usted tiene derechos cuando se trata de proteger su información de salud. No compartiremos información de salud que no esté permitido por la ley. Respetamos y protegemos su privacidad. Podremos utilizar y compartir datos para proporcionarle los beneficios. Su privacidad es importante para nosotros.

Su información de salud protegida (PHI)

PHI son las siglas en inglés de "protected health information" (información de salud protegida). Esto incluye su:

- Nombre
- Número de identificación de miembro
- Raza
- Etnia
- Identidad de género
- Orientación sexual
- Necesidades sociales
- Riesgos sociales
- Necesidades de idioma
- Otra información que pueda identificarle

Podríamos usar su PHI para:

- Trabajar con los médicos para darle su tratamiento
- Pagar su atención médica
- Revisar la calidad de los cuidados que usted recibe
- Explicarle sus opciones de cuidados
- Implementar nuestro plan de salud
- Usar o compartir la PHI para otros propósitos permitidos por la ley

Debemos obtener su aprobación por escrito para usar o compartir su PHI por cualquier propósito no indicado anteriormente.

Sus derechos de privacidad

Usted tiene el derecho a:

- Mirar su PHI
- Obtener una copia de su PHI
- Hacer cambios a su PHI
- Pedirnos que no usemos ni compartamos su PHI de ciertas maneras
- Obtener una lista de las personas y lugares a los que les hemos dado su PHI

Cómo protegemos su PHI

Su PHI puede ser escrita, hablada o digital. Protegemos su PHI:

- Con políticas y procedimientos que le protegen
- Limitando nuestro personal que puede ver la PHI
- Capacitando a nuestro personal sobre cómo proteger y asegurar la PHI (comunicaciones escritas y verbales)
- Exigiendo acuerdos por escrito para cumplir con las políticas y procedimientos
- Asegurando la PHI digital con firewalls y contraseñas

Por ley, debemos:

- Mantener en privado su PHI
- Informarle sobre cualquier violación de su PHI no asegurada
- No usar ni divulgar su información genética para propósitos de suscripción
- No usar sus datos de raza, etnia ni idioma para suscribir o denegar cobertura
- Cumplir con nuestras prácticas de aviso de privacidad (Notice of Privacy Practices, NPP por sus siglas en inglés)

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

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

La información anterior es solamente un resumen. Para obtener más información sobre cómo utilizamos y compartimos su PHI, consulte nuestras NPP en MolinaMarketplace.com. También puede llamar a Servicios a Miembros al (888) 560-2043 (número de TTY: 711), de lunes a viernes de 8 a.m. a 6 p.m. para solicitar una copia.

Sus derechos y responsabilidades

Es importante conocer sus derechos y responsabilidades ya que ello le ayuda a usted, su familia, su proveedor y Molina a garantizar que reciba los cuidados que necesita.

Usted tiene derecho a:

- Obtener la información correcta sobre Molina, nuestros servicios y proveedores, y sus derechos y responsabilidades.
- La privacidad y ser tratado con respeto y dignidad.
- Ayuda para tomar decisiones con su proveedor sobre sus cuidados de salud. Poder rechazar un tratamiento.
- Pedir una copia de su expediente médico.
- Pedir un cambio o corrección de su expediente médico.
- Hablar sobre opciones de tratamiento con su médico de una manera que usted entienda. No importa el costo ni la cobertura de beneficios.
- Exponer sus quejas o enviar apelaciones referentes a Molina o a los cuidados que usted recibe.
- Usar sus derechos de miembro sin miedo a tener resultados negativos.
- Obtener sus derechos y responsabilidades cada año.
- Sugerir cambios a nuestra política de derechos y responsabilidades.

Usted también tiene la responsabilidad de:

- Dar toda la información correcta que Molina y sus proveedores necesiten para brindarle los cuidados a usted.
- Conocer sus problemas de salud.
- Participar en los objetivos del tratamiento que usted y su proveedor hayan acordado.
- Seguir el plan de tratamiento para sus cuidados.
- Ir a todas las consultas médicas y llegar a tiempo.
- Si va a llegar tarde o no puede asistir a la consulta, llame al consultorio inmediatamente.

Visite MolinaMarketplace.com para revisar el Manual para miembros y la lista completa de sus derechos y responsabilidades o llame a Servicios a Miembros al (888) 560-2043 (número de TTY: 711), de lunes a viernes de 8 a.m. a 6 p.m. para solicitar una copia.

Segundas opiniones

Si no está de acuerdo con el plan de cuidados de su proveedor, usted tiene el derecho a una segunda opinión. Para obtener más información, llame a Servicios a Miembros al (888) 560-2043 (número de TTY: 711), de lunes a viernes de 8 a.m. a 6 p.m.

Reclamos y apelaciones

Si tiene problemas con los cuidados o servicios médicos, tiene el derecho a presentar una queja (reclamo) o apelación.

Presente un reclamo por cosas como:

- La atención que usted recibe de su proveedor u hospital
- El tiempo que le toma conseguir una cita o ser visto por un proveedor
- La disponibilidad de proveedores en su área

Presente una apelación cuando usted no esté de acuerdo con nuestra decisión para:

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

Puede solicitar una revisión acelerada si la decisión pone su vida o salud en riesgo. También puede pedir una audiencia imparcial a un juez de derecho administrativo del estado, si su apelación es denegada.

Visite MolinaMarketplace.com o consulte nuestro Manual para miembros para leer sobre:

- Reclamos, apelaciones
- Quién puede presentar un reclamo o apelación
- El proceso de audiencia estatal imparcial, derechos y plazos

Si tiene alguna pregunta, llame a Servicios a Miembros al (888) 560-2043 (número de TTY: 711).

Su derecho a apelar una denegación

¿Qué es una denegación?

Una denegación significa que no pagaremos un servicio o una factura. Si le denegamos un servicio, usted tiene el derecho de averiguar por qué fue denegado. Usted tiene derecho a apelar.

Si le denegamos el servicio, usted recibirá una carta que le explicará por qué. Le informará sobre su derecho a apelar. Puede leer sobre estos derechos en el Manual para miembros. Puede aprender cómo presentar una apelación en MolinaMarketplace.com. El Departamento de Servicios a Miembros también puede ayudarle a presentar una apelación.

Si no está contento con el resultado de su apelación, puede pedir una revisión independiente. Proveedores fuera de Molina revisarán toda la información y tomarán una decisión. Molina cumplirá con estos hallazgos.

Su derecho a una declaración de voluntad anticipada

Usted tiene el derecho a aceptar o rechazar un tratamiento que ofrezca un proveedor. Si no puede decirle al proveedor lo que usted desea, necesita hacer que se conozcan sus deseos. Para ello es importante tener una declaración de voluntad anticipada. Puede tener una para los cuidados médicos y de salud mental.

Una declaración de voluntad anticipada es un formulario legal. Este formulario les dice a los proveedores el tipo de cuidados que usted quiere en caso no pueda hablar por usted mismo. Escriba una declaración de voluntad anticipada antes de que lo atiendan de emergencia. Esto evita que otras personas tomen decisiones importantes de salud en su nombre si usted no puede tomarlas por usted mismo. Hay diferentes tipos de declaración de voluntad anticipada. Algunos ejemplos son:

- Poder notarial para la atención médica
- Testamento en vida

La decisión es suya de tener una declaración de voluntad anticipada. Nadie puede negarle a usted cuidados con base en si tiene o no una declaración. Para obtener ayuda sobre tomar decisiones sobre sus cuidados de salud, hable con alguien de su confianza. Puede ser un familiar o un amigo. También puede hablar con su abogado o proveedor de atención primaria.

Llame a Servicios a Miembros al (888) 560-2043 (número de TTY: 711), para obtener ayuda con la declaración de voluntad anticipada que cumpla con las leyes estatales.

Si tiene una declaración de voluntad anticipada firmada y piensa que su proveedor no ha cumplido sus deseos, puede presentar una queja. Visite **MolinaMarketplace.com** o llame a Servicios a Miembros para obtener más información.