

Guía sobre cómo obtener atención médica de calidad

Primavera del 2020



MolinaHealthcare.com



Estás en familia.



223220THMDWIES
200424

Tabla de contenidos

| | |
|--|----|
| Su guía de contacto de atención médica..... | 1 |
| Plan y programa de mejoramiento de la calidad de Molina Healthcare..... | 5 |
| Pautas para mantenerse saludable..... | 7 |
| Obtener ayuda adicional cuando presenta problemas de salud crónicos..... | 8 |
| Salud de la población..... | 10 |
| Salud Conductual..... | 11 |
| Protección de su privacidad..... | 11 |
| Programa de seguridad del paciente..... | 13 |
| Cómo Molina trabaja con proveedores para tomar decisiones sobre su atención médica..... | 14 |
| Servicios de traducción e interpretación..... | 16 |
| Qué hacer cuando necesita atención después del horario de atención o durante una emergencia..... | 16 |
| Dónde encontrar respuestas sobre los beneficios de medicamentos..... | 17 |
| Sus derechos como miembro de Molina Healthcare..... | 18 |
| Segundas opiniones..... | 20 |
| Servicios fuera de la red..... | 20 |
| Presentar un reclamo o una apelación..... | 20 |
| Sus derechos en el siguiente nivel de apelación..... | 21 |
| Su derecho a una directiva anticipada..... | 22 |
| Visite la página web de Molina Healthcare..... | 23 |
| MyMolina..... | 24 |
| Obtener información sobre los proveedores de Medicaid de Molina con nuestra página web..... | 26 |

Su guía de contacto de atención médica

| Departamento/ programa | Tipo de ayuda necesaria | Número de teléfono |
|--|--|---|
| Departamento de Servicios para Miembros de Molina | Si tiene algún problema con cualquiera de los servicios de Molina Healthcare, queremos ayudar a solucionarlo. Puede llamar al Departamento de Servicios para Miembros de Molina para obtener ayuda o presentar un reclamo o una apelación, de lunes a viernes entre las 8:00 a. m. y las 5:00 p. m. hora local. | Departamento de Servicios para Miembros de Molina Número de teléfono gratuito: 1-888-999-2404 TTY/TDD: 711 |
| Administración de Salud de Molina | A fin de solicitar información sobre cómo unirse a programas para el asma y la depresión, comuníquese con el Departamento de Administración de Salud de Molina. El Departamento de Administración de Salud de Molina lo ayudará a comprender cómo utilizar estos programas y como cancelar la suscripción al programa. | Departamento de Administración de Salud 1-866-891-2320 de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. TTY/TDD: 711 |
| Educación de la salud | Para solicitar información sobre cómo unirse a programas para dejar de fumar y controlar el peso, comuníquese con el Departamento de Educación de la Salud de Molina. El Departamento de Educación de la Salud lo ayudará a comprender cómo utilizar estos programas y cómo cancelar la suscripción al programa. | Educación de la salud 1-866-472-9483 de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. TTY/TDD: 711 |

| | | |
|--|--|--|
| <p>Exámenes de control del embarazo y apoyo obstétrico de alto riesgo</p> | <p>Para solicitar información sobre cómo unirse a nuestros programas preventivos de embarazo y maternidad, comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros de Molina. El Departamento de Servicios para Miembros lo ayudará a comprender cómo utilizar este programa y cómo cancelar la suscripción.</p> | <p>Departamento de Servicios para Miembros de Molina 1-888-999-2404 TTY/TDD: 711</p> |
| <p>Administración de cuidados</p> | <p>Para obtener información sobre cómo unirse a nuestros programas de administración de cuidados, comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros de Molina. Entre los temas de salud se incluyen la diabetes, la presión arterial alta, la enfermedad cardiovascular (CVD, Cardiovascular Disease) o la enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC). El Departamento de Servicios para Miembros lo ayudará a comprender cómo utilizar estos programas y cómo cancelar la suscripción al programa.</p> | <p>Departamento de Servicios para Miembros de Molina 1-888-999-2404 TTY/TDD: 711</p> |
| <p>Administración de cuidados complejos</p> | <p>Para solicitar información sobre cómo puede inscribirse en nuestro programa de administración de cuidados complejos o si necesita ayuda adicional con sus problemas de salud, comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros de Molina. El Departamento de Servicios para Miembros lo ayudará a comprender cómo utilizar este programa y cómo cancelar la suscripción.</p> | <p>Departamento de Servicios para Miembros de Molina 1-888-999-2404 TTY/TDD: 711</p> |

| | | |
|---|---|---|
| <p>Transición de cuidado:</p> | <p>Para solicitar información sobre cómo puede inscribirse en nuestro programa de transición de cuidado después de haber estado hospitalizado, comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros de Molina. El Departamento de Servicios para Miembros lo ayudará a comprender cómo utilizar este programa y cómo cancelar la suscripción.</p> | <p>Departamento de Servicios para Miembros de Molina 1-888-999-2404 TTY/TDD: 711</p> |
| <p>Línea de Consejos de Enfermería las 24 horas del día, los 7 días de la semana</p> | <p>Para preguntas o inquietudes de salud sobre usted o un miembro de la familia. La Línea de Consejos de Enfermería las 24 horas es atendida por enfermeras certificadas. Estas enfermeras pueden asesorarlo sobre dónde ir si necesita atención en el mismo día.</p> | <p>1-888-275-8750 Para español: 1-866-648-3537 TTY/TDD: 1-866-735-2929</p> |
| <p>Secretaría del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU. para Derechos Civiles</p> | <p>Si considera que Molina no ha protegido su privacidad y desea presentar una queja (o un reclamo), puede llamar para hacerlo.</p> | <p>1-800-368-1019 TDD: 1-800-537-7697 FAX: 1-202-619-3818</p> |
| <p>Medicare</p> | <p>Medicare es un seguro médico ofrecido por el gobierno federal para la mayoría de las personas desde los 65 años. Medicare lo ayuda a pagar la atención médica, pero no cubre todos los gastos médicos.</p> | <p>1-800-MEDICARE 1-800-633-4227 TTY: 1-877-486-2048 www.Medicare.gov</p> |

| | | |
|--|--|--|
| <p>BadgerCare Plus y Medicaid SSI Mediadores de atención médica administrada</p> | <p>Si tiene una queja (o un reclamo) contra su plan de salud, primero debe llamar sin cargo a Molina al 1-888-999-2404 y utilizar el proceso de reclamos de Molina antes de comunicarse con este departamento.</p> | <p>1-800-760-0001 PO Box 6470 Madison, WI 53716-0470</p> |
| <p>Departamento de Servicios de Salud de Wisconsin/ ForwardHealth</p> | <p>ForwardHealth reúne muchos programas de beneficios de atención médica y asistencia nutricional del Departamento de Servicios de Salud con la meta de mejorar los resultados de salud de los miembros.</p> | <p>1-800-362-3002 dhs.wisconsin.gov/forwardhealth</p> |
| <p>Oficina del Comisionado de Seguros de Wisconsin</p> | <p>La Oficina del Comisionado de Seguros de Wisconsin es responsable de reglamentar los planes de servicios de salud.</p> | <p>En Wisconsin: 1-608-266-3585 Fuera de Wisconsin: 1-800-236-8517 https://oci.wi.gov/Pages/Homepage.aspx</p> |

Si necesita ayuda en su idioma, puede disponer de un miembro del personal bilingüe o un intérprete sin costo para usted. También ofrecemos servicios TDD/TTY para miembros con discapacidades auditivas o del habla. El personal del Departamento de Servicios para Miembros de Molina puede responder a su llamada de lunes a viernes (excepto los días festivos) entre las 8:00 a. m. y las 5:00 p. m. Si llama después de las 5:00 p. m. o durante el fin de semana, deje un mensaje y su número de teléfono. El personal del Departamento de Servicios para Miembros le devolverá la llamada en el plazo de un día laboral.

Plan y programa de mejoramiento de calidad de Molina Healthcare

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



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

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

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

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

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

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

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

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

Para obtener más información, llame a su equipo del Departamento de Servicios para Miembros de Molina Healthcare al 1-888-999-2404 TTY/TDD: 711. Puede solicitar una copia impresa del plan de Mejoramiento de calidad de Molina y los resultados.

Pautas para mantenerse saludable

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

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

Molina Healthcare también proporciona información sobre las pruebas y exámenes clave que usted o su familia pueden necesitar para afecciones médicas a largo plazo. Estas afecciones incluyen lo siguiente: diabetes, EPOC, depresión y otras. Revise esta información en la página web de Molina Healthcare. Molina también puede enviarle estas pautas previa solicitud. Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros de Molina al 1-888-999-2404, TTY/TDD: 711.

Las pautas se publican en MolinaHealthcare.com.

Obtener ayuda adicional cuando presenta problemas de salud crónicos

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

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

- Encontrar y acceder a servicios elegibles.
- Organizar visitas al médico y pruebas.
- Organizar el transporte.
- Observar cualquier interrupción en la atención o necesidades de atención médica.
- Acceder a apoyo para ayudar a las personas con necesidades especiales de atención médica o a sus cuidadores a lidiar con el estrés del día a día.



- Pasar de un entorno a otro mediante un equipo o una persona especializados. Esto puede incluir trabajar con usted y sus cuidadores cuando recibe el alta del hospital.
- Evaluar su elegibilidad para servicios de atención a largo plazo.
- Conectarse con el apoyo de la comunidad.
- Encontrar servicios que podrían no ser beneficios cubiertos. Esto puede incluir fisioterapia con escuelas o en entornos comunitarios o comida a domicilio “Meals on Wheels”.
- Organizar los servicios con un proveedor de cuidados primarios (PCP, primary care provider), familiares, cuidadores, representantes y cualquier otro proveedor identificado.

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

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

La administración de cuidados también ofrece programas específicos, como el programa de transiciones de cuidado. Este programa ayuda a satisfacer sus necesidades después de ser un paciente internado en un hospital.

Estos programas son voluntarios y se proporcionan a través del contacto telefónico o en persona. Molina Healthcare los ofrece sin costo alguno para usted. Una vez que se haya inscrito en este programa, se le asignará una persona o un equipo para que lo ayude a coordinar la atención médica. A continuación, recibirá el número de teléfono del equipo que se le asignó. Puede elegir abandonar cualquier programa en cualquier momento.

Llame al Departamento de Servicios para Miembros de Molina al 1-888-999-2404, TTY/TTD: 711 para lo siguiente:

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

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

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

Educación de la salud/Control de enfermedades

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

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

Puede obtener más información o inscribirse en cualquiera de los programas anteriores, o cancelar su inscripción, llamando al Departamento de Administración de Salud de Molina al 1-866-891-2320, TTY/TDD: 711, de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m.

Boletines informativos

Los boletines informativos se publican en [MolinaHealthcare.com](https://www.molinahealthcare.com). Los artículos cubren temas solicitados frecuentemente por miembros de



Molina. Los consejos incluidos lo ayudarán a usted y a su familia a mantenerse saludables.

Materiales de educación de la salud

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

Salud conductual

La salud conductual se puede tratar. Molina Healthcare ofrece servicios de salud conductual para ayudar con problemas como estrés, depresión o confusión. También hay servicios para ayudar con el abuso de sustancias. Puede acceder a muchos tipos de servicios. Su PCP puede ofrecerle un examen preventivo breve y puede ayudarlo a obtener servicios. También puede buscar servicios por su cuenta utilizando el Directorio de Proveedores en Línea de Molina. Molina Healthcare lo asistirá para que encuentre el apoyo o los servicios que necesita llamando al Departamento Servicios para Miembros de Molina al 1-888-999-2404, TTY TTY: 711.

Protección de su privacidad

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

Información médica protegida (PHI)

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

¿Por qué Molina Healthcare utiliza o comparte su PHI?

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

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

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

¿Cuáles son sus derechos de privacidad?

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

¿Cómo protege Molina Healthcare su PHI?

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

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



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

¿Cuáles son las obligaciones de Molina Healthcare?

Molina Healthcare tiene la obligación de hacer lo siguiente:

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

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

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

Lo mencionado anteriormente es solo un resumen. Nuestra Notificación de las normas de privacidad contiene más información acerca de cómo utilizamos y compartimos la PHI de nuestros miembros. Puede encontrar la Notificación de las normas de privacidad completa de Molina en [MolinaHealthcare.com](https://www.molinahealthcare.com). También puede solicitar una copia de la Notificación de las normas de privacidad de Molina si llama al Departamento de Servicios para Miembros de Molina al 1-888-999-2404, TTY/TTD: 711.

Programa de seguridad del paciente

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

- Llevamos un registro de las quejas de los miembros acerca de problemas de seguridad en el hospital o consultorio del proveedor.
- Ofrecemos información para que sepa cómo tomar decisiones seguras sobre su atención. Algunas de ellas son las siguientes:
 - Preguntas para hacerle a su cirujano antes de una cirugía.
 - Preguntas sobre interacciones de medicamentos.

- Ponemos a disposición programas para ayudarlo a administrar su atención y recibir atención de manera oportuna.
- Revisamos los informes de grupos que controlan la seguridad hospitalaria. Los informes le comunican a Molina los niveles de personal en la unidad de cuidados intensivos (ICU, Intensive Care Unit), el uso de pedidos de medicamentos por computadora, etc.

Grupos que controlan la seguridad:

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

Puede visitar estas páginas web para lo siguiente:

- Conocer qué hospitales son más seguros.
- Ayudarlo a saber a qué prestar atención cuando escoja un proveedor o un hospital.
- Obtener información sobre programas y servicios para pacientes con problemas como diabetes y asma.

Llame al Departamento de Servicios para Miembros de Molina al 1-888-999-2404 para obtener más información sobre nuestro programa de seguridad del paciente. También puede visitarnos en línea en MolinaHealthcare.com.

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

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

Molina revisa las autorizaciones previas de servicios urgentes las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Tomamos decisiones con respecto a su atención en función de la necesidad médica y sus beneficios. Molina no recompensa a los proveedores ni a nadie por denegar cobertura por servicios que necesita. Molina no paga dinero adicional a los proveedores o a nuestro personal de UM para tomar decisiones que den como resultado la prestación de menos servicios.

Si tiene alguna pregunta sobre el proceso o las decisiones de UM de Molina, puede llamar al Departamento de Servicios para Miembros de Molina al número de teléfono gratuito 1-888-999-2404, TTY/

TDD: 711. El personal de Molina también puede aceptar llamadas de cobro revertido. Si necesita ayuda en su idioma, puede disponer de un miembro del personal bilingüe o un intérprete sin costo para usted. También ofrecemos servicios TDD/TTY para miembros con discapacidades auditivas o del habla. Nuestro personal del Departamento de Servicios para Miembros puede responder a su llamada de lunes a viernes (excepto los días festivos) entre las 8:00 a. m. y las 5:00 p. m. Si llama después de las 5:00 p. m. o durante el fin de semana, deje un mensaje y su número de teléfono. El personal del Departamento de Servicios para Miembros le devolverá la llamada en el plazo de un día laboral. El personal del Departamento de Servicios para Miembros también puede llamarlo para hablar sobre problemas de Administración de Utilización. Si lo llaman del Departamento de Servicios para Miembros, utilizarán su nombre, su cargo y dirán “Llamo de Molina Healthcare”.

Conocer lo nuevo

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

- Servicios médicos
- Servicios de salud mental
- Medicamentos
- Equipo



Servicios de traducción e interpretación

Molina proporciona información en el idioma de su preferencia. Podemos tener un intérprete para ayudarlo a hablar con nosotros o con su proveedor en casi cualquier idioma (incluido el lenguaje de señas). Molina también proporciona materiales escritos en diferentes idiomas y formatos. Si necesita un intérprete o materiales escritos en un idioma que no sea inglés, comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros de Molina al 1-888-999-2404, TTY/TDD: 711. No hay ningún costo para usted por estos servicios.

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

Atención médica después de las horas de consulta

Habrá algunas ocasiones en las que pueda necesitar atención y el consultorio de su proveedor de atención primaria (PCP) esté cerrado. Si está fuera del horario de atención y el consultorio de su PCP está cerrado, puede llamar a la Línea de Consejos de Enfermería las 24 horas de Molina Healthcare al 1-888-275-8750 para atención en inglés y al 1-866-648-3537 para atención en español, TTY/TDD 1-866-735-2929. Las enfermeras están disponibles para ayudarlo las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Personal de enfermería altamente capacitado responde la Línea de Consejos de Enfermería las 24 horas de Molina. Pueden ayudarlo a decidir si usted debería ver a un proveedor de inmediato. Las enfermeras también pueden ayudarlo a programar una cita si necesita visitar a un proveedor rápidamente. A veces, usted puede tener preguntas, pero no cree que necesite visitar a su PCP. Puede llamar a la Línea de Consejos de Enfermería las 24 horas y conversar con una enfermera.

Atención médica urgente

Las salas de emergencia de los hospitales son solo para emergencias reales. No acuda a la sala de emergencias de un hospital si su afección no es una emergencia. Si el consultorio de su médico está cerrado, acuda a una clínica de cuidados urgentes, cuidados convenientes o a una clínica de atención sin cita previa que esté en la red de proveedores de Molina (POD). Visite el POD en la página web de Molina o llame al 1-888-999-2404, TTY/TDD: 711.

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

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

Atención de emergencia

La atención de emergencia es para problemas repentinos o graves que necesitan atención inmediatamente. También puede ser la atención ante una situación en la que su vida o salud se encuentren en peligro. La atención de emergencia es un beneficio cubierto para los servicios en Wisconsin. No necesita autorización previa. Sin embargo, si recibe servicios de emergencia fuera del estado de Wisconsin, es posible que se le facture el saldo. Esto significa que Molina pagará parte de la factura del hospital. El hospital puede pedirle que pague la parte restante de la factura.

Molina Healthcare of Wisconsin no cubre ningún servicio, incluidos los 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 médico o del hospital está en EE. UU.

Llame a Molina Healthcare of Wisconsin si utiliza cualquier servicio de emergencia fuera de Estados Unidos. Si recibe una factura de servicios, llame al Departamento de Servicios para Miembros de Molina al 1-888-999-2404, TTY/TDD: 711.

Si tiene un problema de urgencia que no pone en peligro su vida, también puede llamar a la Línea de Consejos de Enfermería las 24 horas de Molina. Llame al 1-888-275-8750, TTY/TDD: 711. Español: 1-866-648-3537, TTY/TDD: 711, las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Dónde encontrar respuestas a los beneficios de medicamentos

El estado proporciona las recetas médicas y ciertos artículos de venta libre, no Molina Healthcare. Puede obtener una receta médica de un doctor, especialista o dentista de Molina Healthcare.

Es posible que existan copagos o límites de medicamentos cubiertos. Si no puede solventar sus copagos, aún puede obtener sus recetas médicas. Puede surtir su receta médica en cualquier farmacia que sea proveedora de BadgerCare Plus y Medicaid SSI. Muestre su tarjeta de identificación de ForwardHealth a la farmacia cuando surta sus recetas.

Si tiene preguntas sobre las recetas médicas, puede llamar al Departamento de Servicios para Miembros de Medicaid de Wisconsin al 1-800-362-3002.



Sus derechos como miembro de Molina Healthcare

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

Usted tiene derecho a lo siguiente:

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

Usted, además, tiene las siguientes obligaciones:

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

Visite MolinaHealthcare.com o consulte su Manual del Miembro para obtener una lista completa de los derechos y responsabilidades de los miembros.

Proveedores de atención de la mujer

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

Cómo obtener atención para necesidades especiales de atención médica

Puede visitar a especialistas de ayuda para sus necesidades especiales de atención médica. No necesita una remisión de su proveedor de atención primaria. Puede acudir a distintos proveedores si es necesario.



Segundas opiniones

Si no está de acuerdo con el plan de atención médica que su proveedor tiene para usted, tiene derecho a una segunda opinión. Hable con otro proveedor dentro de la red de Molina Healthcare o Molina puede coordinar una visita para que hable con un proveedor fuera de la red. Este servicio se ofrece sin costo alguno. Llame al Departamento de Servicios para Miembros de Molina al 1-888-999-2404, TTY/TTD: 711, para saber cómo obtener una segunda opinión.

Servicios fuera de la red

Si un proveedor de Molina Healthcare no puede brindarle los servicios cubiertos y necesarios, Molina Healthcare deberá cubrir los servicios necesarios a través de un proveedor que se encuentre fuera de la red. Su costo no puede ser superior de lo que sería si el proveedor fuese parte de la red de Molina Healthcare. Coordinaremos el pago con el proveedor fuera de la red. Esto se debe realizar de manera oportuna siempre que la red de proveedores de Molina no pueda ofrecer ese servicio.

Horario de atención de los servicios

Ofrecemos servicios médicos necesarios a los miembros de nuestro contrato las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Presentar un reclamo o una apelación

Quejas

Una queja es cualquier reclamo sobre Molina o un proveedor de atención médica que no está relacionado con una denegación, limitación, reducción o retraso de sus beneficios. Los temas de las quejas incluyen aspectos como la calidad de los servicios que se le prestaron, el trato descortés de un proveedor o un empleado y que no se hayan respetado sus derechos como miembro.

Molina desea saber si usted alguna vez ha tenido una queja sobre la atención recibida en Molina Healthcare of Wisconsin. Llame al defensor de miembros de Molina al 1-800-999-2404. TTY: 711, y solicite hablar con su defensor de miembros o escríbanos a la siguiente dirección si tiene una queja:

Molina Healthcare of Wisconsin
PO Box 242480
Milwaukee, WI 53224-9931

Si desea hablar con una persona ajena a Molina Healthcare of Wisconsin acerca del problema, llame al especialista en inscripciones de HMO al 1-800-291-2002. Es posible que el especialista en inscripciones de HMO

pueda ayudarlo a resolver el problema o a escribir una queja formal a Molina Healthcare of Wisconsin o a los programas BadgerCare Plus o Medicaid SSI. Si está inscrito en un programa de SSI de Medicaid, también puede llamar a la Oficina del Defensor Externo de SSI al 1-800-928-8778 para obtener ayuda con las quejas.

La dirección para presentar una queja por los programas BadgerCare Plus y Medicaid SSI es la siguiente:

BadgerCare Plus and Medicaid SSI
Managed Care Ombuds
PO Box 6470
Madison, WI 53716-0470
1-800-760-0001

Puede presentar una queja en cualquier momento. No recibirá un trato diferente al de otros miembros por presentar una queja o un reclamo. Sus beneficios de atención médica no se verán afectados.

Apelaciones

Tiene derecho a apelar si cree que sus beneficios fueron denegados, limitados, reducidos, retrasados o detenidos de forma errónea por parte de Molina Healthcare of Wisconsin. Su representante autorizado o su proveedor pueden solicitar una apelación en su nombre, en caso de que les haya dado su consentimiento para hacerlo. Cuando solicita una apelación, primero debe dirigir la apelación a Molina Healthcare of Wisconsin. La solicitud de apelación debe presentarse en un plazo de 60 días desde la recepción de la notificación de denegación, limitación, reducción, retraso o detención de los servicios.

Si necesita ayuda para escribir una solicitud de apelación, llame al defensor de miembros de Molina Healthcare of Wisconsin al 1-888-999-2404, TTY/TDD: 711 y solicite hablar con su defensor de miembros, los mediadores de BadgerCare Plus y Medicaid SSI al 1-800-760-0001 o el especialista en inscripciones de HMO al 1-800-291-2002. Si está inscrito en un programa de SSI de Medicaid, también puede llamar a la Oficina del Defensor Externo de SSI al 1-800-928-8778 para obtener ayuda con su apelación.

Sus derechos en el siguiente nivel de apelación

Si no está de acuerdo con la decisión de Molina Healthcare of Wisconsin sobre su apelación, puede solicitar una audiencia imparcial con la División de Apelaciones y Audiencias de Wisconsin. La solicitud de audiencia imparcial debe presentarse en un plazo de 90 días posteriores a la decisión de Molina Healthcare of Wisconsin sobre su apelación.

Si desea una audiencia imparcial, envíe una solicitud por escrito a la siguiente dirección:

Department of Administration
Division of Hearings and Appeals
PO Box 7875
Madison, WI 53707-7875

La audiencia se llevará a cabo con un juez de derecho administrativo en el condado donde usted vive. Tiene derecho a representación en la audiencia y puede traer a un amigo como apoyo. Si necesita preparativos especiales por discapacidad o de traducción, llame al 1-608-266-3096 (voz) o 1-608-264-9853 (para personas con impedimentos auditivos).

Si necesita ayuda para escribir una solicitud de audiencia imparcial, llame a los mediadores de BadgerCare Plus y Medicaid SSI al 1-800-760-0001 o al especialista en inscripciones de HMO al 1-800-291-2002. Si está inscrito en un programa de SSI de Medicaid, también puede llamar a la Oficina del Defensor Externo de SSI al 1-800-928-8778 para obtener ayuda.

No recibirá un trato diferente al de otros miembros por presentar una solicitud de audiencia imparcial. Sus beneficios de atención médica no se verán afectados.

Usted puede solicitar la continuación de los servicios en disputa mientras se llevan a cabo los procesos de apelación de Molina Healthcare of Wisconsin y de audiencia imparcial estatal. La solicitud de continuación de los servicios debe realizarse dentro de los 10 días posteriores a la recepción de la notificación de denegación o cambio de servicios, o antes de la fecha de vigencia de la denegación o del cambio de beneficios. Es posible que deba pagar por el servicio si la decisión de la audiencia no es favorable para usted.

Su derecho a una directiva anticipada

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

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

Algunos ejemplos son los siguientes:

- Poder notarial para atención médica
- Testamento en vida



Completar una directiva anticipada es su elección. Nadie le puede denegar atención médica en función de su decisión de tener o no una directiva anticipada. Hable con alguien de su confianza, como un familiar o amigo. Ellos lo pueden ayudar a tomar decisiones sobre su atención médica. También puede hablar con su abogado o PCP si tiene preguntas o si desea completar un formulario de directiva anticipada. Puede llamar para obtener información sobre cómo obtener formularios de directivas anticipadas que cumplan con las leyes estatales aplicables. Si ha firmado una directiva anticipada y considera que el proveedor no siguió sus instrucciones, podrá presentar una queja. Visite o llame al Departamento de Servicios para Miembros de Molina para obtener más información sobre cómo presentar una queja.

Visite la página web de Molina Healthcare

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

- Beneficios y servicios incluidos y excluidos de la cobertura, además de las restricciones.

- Copagos y otros cargos de los que usted es responsable (si corresponde).
- Qué hacer si recibe una factura por un servicio.
- Las preguntas más frecuentes.
- Pautas de salud preventiva y programa de vacunas.
- Cómo obtener cuidado especializado y servicios hospitalarios.
- Disponibilidad del médico y del proveedor.
- Procedimientos de UM, incluida la revisión previa al servicio, la revisión urgente concomitante, la revisión posterior al servicio y cómo presentar una apelación.

Para solicitar copias impresas de todo lo publicado en la página web, comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros de Molina al 1-888-999-2404, TTY/TDD: 711. Su Manual del Miembro también es un buen recurso. Puede encontrarlo en MolinaHealthcare.com.

MyMolina

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

- Hacer una evaluación de salud. Una evaluación de salud es una herramienta que puede ayudarlos a usted y a su proveedor (médico) a buscar maneras de mejorar su salud.
- Obtener autoayuda en las siguientes áreas:
 - Peso saludable (IMC)
 - Dejar de consumir tabaco
 - Promover la actividad física
 - Alimentación saludable
 - Control del estrés
 - Evitar beber alcohol
 - Identificar signos de depresión
 - Identificar signos de falta de motivación
 - Prueba de cáncer
 - Vacunas
 - Seguridad



- Otras cosas que puede hacer en el portal para miembros MyMolina:
 - Solicitar una tarjeta de identificación de miembro
 - Seleccionar o cambiar un doctor
 - Obtener registros de salud en línea
 - Enviar preguntas por correo electrónico al Departamento de Servicios para Miembros de Molina

Para obtener más información o registrarse en MyMolina:

1. Llame al Departamento de Servicios para Miembros de Molina al 1-888-999-2404, TTY/TTD: 711

o

2. Cree una cuenta siguiendo estos sencillos pasos:

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

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

Paso 3: Ingrese su dirección de correo electrónico

Paso 4: Cree una contraseña

Obtener información sobre los proveedores de Medicaid Molina con nuestra página web (directorio de proveedores en línea)

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

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

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