

Guía para obtener atención médica de calidad

2024



Índice

Su guía para obtener atención médica de calidad.....	2	Servicios de idioma.....	12
Sus contactos de atención médica.....	2	Servicios de salud de la mujer.....	12
Visite nuestro sitio web.....	4	Servicios de salud del comportamiento.....	12
Portal para miembros.....	5	Servicios de emergencia de salud del comportamiento.....	12
Directorio de proveedores en línea.....	6	Cómo obtener atención para necesidades de salud especiales.....	13
Plan y Programa de Mejora de la Calidad de Molina.....	7	Servicios fuera de la red.....	13
Pautas para mantenerse sano.....	8	Horarios de atención para los servicios.....	13
Ayuda adicional para problemas de salud crónicos.....	8	Qué hacer si necesita atención de emergencia o fuera del horario de atención.....	13
Salud de la población.....	9	Beneficios de medicamentos.....	14
Evaluación de riesgos para la salud y herramientas de autogestión.....	10	Protección de su privacidad.....	14
Programa de Seguridad del Paciente.....	11	Sus derechos y responsabilidades.....	15
Cómo trabajamos con los proveedores para tomar decisiones sobre su atención.....	11	Segundas opiniones.....	16
En busca de las novedades.....	12	Quejas y apelaciones.....	16
		Su derecho a apelar una denegación.....	17
		Su derecho a una directiva anticipada.....	17

Su guía para obtener atención médica de calidad

La versión de 2024 de la Guía para obtener atención médica de calidad (la Guía) de Molina Healthcare of Iowa le sirve para obtener información sobre los programas y servicios que se le ofrecen. En esta Guía, puede leer acerca de nuestro Programa de Mejora de la Calidad y los servicios para mantenerse sano y ocuparse de cualquier afección médica que pueda tener.

Esta Guía le brinda información sobre cómo nos encargamos de lo siguiente:

- Proteger sus derechos de privacidad y su información de salud protegida (PHI).
- Tomar decisiones sobre su atención médica.
- Ayudarlo con los asuntos de atención médica.
- Satisfacer sus necesidades de comunicación.

Puede imprimir la Guía y cualquier otra información que necesite desde nuestro sitio web. Para obtener la Guía en su idioma preferido o formato accesible, llame a Servicios para Miembros al (844) 236-0894 (TTY: 711). También puede pedirnos que le enviemos por correo una copia de los materiales.

Sus contactos de atención médica

Departamento/ Programa	Servicios	Número de teléfono
Servicios para Miembros	Servicios para Miembros de Molina puede hacer lo siguiente: <ul style="list-style-type: none">• Responder preguntas sobre su plan de salud y los servicios.• Ayudarlo a elegir un médico de atención primaria (PCP) o cambiarlo.• Indicarle dónde recibir atención.• Ofrecer servicios de interpretación si no habla inglés.• Proporcionar información en otros idiomas y formatos.	Servicios para Miembros (844) 236-0894 TTY: 711 De lunes a viernes: de 7:30 a. m. a 6:00 p. m. hora local
Línea de Asesoramiento de Enfermería disponible las 24 horas y Línea Nacional de Prevención del Suicidio y Crisis	Hable con un enfermero registrado en cualquier momento que tenga preguntas sobre su salud. Disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La Línea de Prevención del Suicidio y Crisis 988 tiene alcance nacional y brinda apoyo confidencial las 24 horas del día, los 7 días de la semana a personas que tienen crisis de suicidio o problemas relacionados con la salud mental.	Línea de Asesoramiento de Enfermería disponible las 24 horas (844) 236-2096 TTY: 711 Línea Nacional de Prevención del Suicidio y Crisis Llamadas y mensajes de texto: 988

Departamento/ Programa	Servicios	Número de teléfono
Atención virtual por telesalud las 24 horas del día, los 7 días de la semana	<p>Consulte a un médico certificado por teléfono o videollamada a través de Teladoc por una enfermedad leve o problemas de salud del comportamiento sin salir de su casa. Puede recibir atención las 24 horas del día, los 7 días de la semana.</p>	<p>Teladoc 800 TELADOC (800) 835-2362 TTY: 711 Member.teladoc.com/Molina</p>
Administración de la salud*	<p>¿Vive con una afección médica crónica? Ofrecemos programas para ayudarlo a controlar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asma • Depresión • Diabetes • Enfermedad pulmonar obstructiva crónica (COPD) • Insuficiencia cardíaca • Presión arterial alta • Peso (asesoramiento nutricional) • Tabaquismo (dejar de fumar) • Trastorno por consumo de sustancias <p>Para obtener más información sobre cómo ser elegible para participar en estos servicios del programa y utilizarlos, llame al Equipo de Administración de la Salud.</p>	<p>Administración de la salud (866) 891-2320 TTY: 711 De lunes a viernes: de 6:00 a. m. a 6:00 p. m., hora del centro</p>
Educación sobre salud*	<p>Obtenga más información sobre cómo vivir bien y mantenerse sano. Obtenga detalles sobre los programas que lo ayudarán a dejar de fumar y controlar el peso. Lo ayudaremos a aprender a utilizar estos programas.</p>	<p>Educación sobre salud (866) 472-9483 TTY: 711 De lunes a viernes: de 6:00 a. m. a 6:00 p. m., hora del centro</p>
Examen de maternidad y apoyo para un embarazo de alto riesgo**	<p>Tenga un embarazo saludable y un bebé sano. Inscríbase en nuestro programa de embarazo para acceder a exámenes que los ayudarán a usted y a su bebé a estar lo más sanos posible. Servicios para Miembros puede ayudarla a aprender a utilizar este programa.</p>	<p>Servicios para Miembros (844) 236-0894 TTY: 711 o (800) 735-2942 De lunes a viernes: de 7:30 a. m. a 6:00 p. m. hora local</p>
Administración de casos*	<p>Los administradores de casos evalúan las afecciones médicas y revisan los beneficios y los recursos. Este programa puede ayudarlo a vivir de manera más saludable. Servicios para Miembros lo ayudará a aprender a utilizar estos programas.</p>	<p>Servicios para Miembros (844) 236-0894 TTY: 711 o (800) 735-2942 De lunes a viernes: de 7:30 a. m. a 6:00 p. m. hora local</p>

Departamento/ Programa	Servicios	Número de teléfono
Administración de casos complejos*	Atención para miembros que se enferman gravemente y necesitan ayuda adicional para sentirse mejor. Los administradores de casos lo ayudarán a obtener la mejor atención posible. Llame a Servicios para Miembros para saber cómo utilizar estos programas.	Servicios para Miembros (844) 236-0894 TTY: 711 o (800) 735-2942 De lunes a viernes: de 7:30 a. m. a 6:00 p. m. hora local
Programa de Transición de la Atención*	Cuando le dan el alta de un hospital o un hogar de ancianos, los asesores lo ayudan en la transición de un entorno a otro. Lo ayudarán a obtener la atención que necesita en su casa. Llame a Servicios para Miembros para obtener más información.	Servicios para Miembros (844) 236-0894 TTY: 711 o (800) 735-2942 De lunes a viernes: de 7:30 a. m. a 6:00 p. m. hora local
Oficina de Derechos Civiles (OCR) del Departamento de Salud y Servicios Humanos (HHS) de los EE. UU.	La OCR le brinda protección contra la discriminación en los servicios sociales y de atención médica. También protege la privacidad de su información personal de salud.	Oficina de Derechos Civiles (OCR) (800) 368-1019 Número gratuito para dispositivos de telecomunicación para sordos (TDD): (800) 537-7697 hhs.gov/ocr/index.html
División de Seguros de Iowa	La División de Seguros de Iowa regula los planes de salud. Si tiene una queja, use el proceso de quejas de Molina antes de comunicarse con la División de Seguros de Iowa. Para obtener información sobre nuestro proceso, llame al (844) 236-0894 (TTY: 711).	División de Seguros de Iowa (515) 654-6600 TTY: 711 IID.Iowa.gov

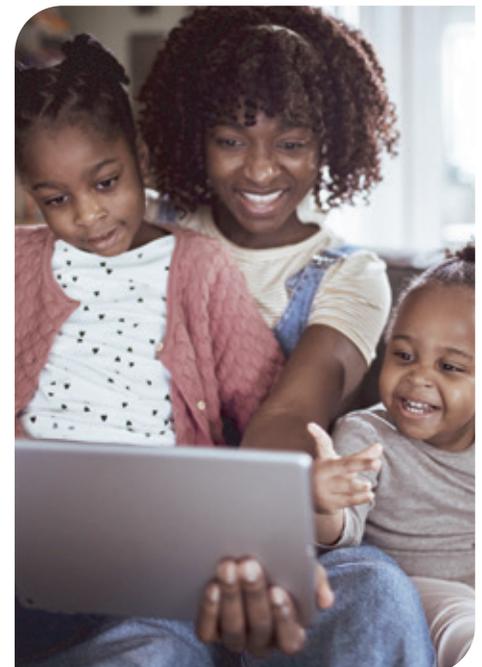
* Puede optar por no participar en estos programas en cualquier momento.

Para obtener más información sobre estos programas, llame a Servicios para Miembros.

Visite nuestro sitio web

Visite MolinaHealthcare.com y elija su estado. Usted encontrará lo siguiente:

- Beneficios y servicios.
- Copagos y otros cargos (si se aplican).
- Qué hacer si recibe una factura por una reclamación.
- Preguntas frecuentes y respuestas.
- Detalles de farmacias, como los siguientes:
 - Medicamentos cubiertos por su plan.
 - Límites o cupos de medicamentos.
 - Cómo solicitar una excepción para medicamentos que no están en la Lista de medicamentos preferidos (PDL).



- Sustitutos genéricos.
- Intercambio terapéutico (diferentes medicamentos con los mismos efectos).
- Terapia escalonada (cobertura de un medicamento antes de cubrir otro).
- Pautas de salud preventiva y cronogramas de vacunas.
- Cómo recibir atención especializada y servicios hospitalarios.
- Proveedores de atención primaria y especializados disponibles.
- Procedimientos de gestión de utilización (UM), como los siguientes:
 - Revisión previa al servicio.
 - Revisión urgente simultánea (una revisión mientras recibe atención en un centro de atención médica).
 - Revisión posterior al servicio.
 - Cómo presentar una apelación.

Para obtener copias impresas de cualquier información que está en [MolinaHealthcare.com](https://www.molinahealthcare.com), llame a Servicios para Miembros al (844) 236-0894 (TTY: 711). También puede consultar su Manual para miembros en el sitio web.

Portal para miembros

[MyMolina.com](https://www.mymolina.com) es el portal seguro para miembros. Le permite administrar su salud desde su computadora, teléfono, tableta o computadora portátil. El portal para miembros es fácil de usar. Estas son algunas de las cosas que puede hacer:

- Completar la Evaluación de riesgos para la salud (HRA).
- Buscar una farmacia local.
- Obtener ayuda para lo siguiente:
 - Alimentarse de manera saludable.
 - Controlar el peso.
 - Saber si tiene depresión o falta de motivación.
 - Manejar el estrés.
 - Ser físicamente activo.
 - Dejar el consumo de tabaco.
 - Realizarse pruebas de detección de cáncer.
 - Recibir vacunas.
 - Dejar de beber alcohol.
- Solicitar o imprimir su tarjeta de identificación de miembro.
- Actualizar los siguientes datos personales:
 - Número de teléfono
 - Correo electrónico
 - Dirección postal
 - Preferencia de idioma
 - Raza/grupo étnico
 - Pronombres

- Identidad de género
- Orientación sexual
- Elegir o cambiar de médico.
- Consultar su expediente médico.
- Averiguar cómo obtener remisiones.
- Obtener asesoramiento sobre salud de nuestra Línea de Asesoramiento de Enfermería disponible las 24 horas del día, abierta los 7 días de la semana.
- Enviar un correo electrónico a Servicios para Miembros.

Para obtener más información o inscribirse en el portal para miembros, llame a Servicios para Miembros al (844) 236-0894. (TTY: 711). También puede crear una cuenta en su computadora o desde su teléfono. Le recomendamos que primero configure la cuenta en su computadora.

Para crear una cuenta en su computadora, haga lo siguiente:

Paso 1: ingrese en [MyMolina.com](https://www.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: es posible que le soliciten un número de teléfono o un correo electrónico para obtener un código de verificación.

Para crear una cuenta desde su teléfono, haga lo siguiente:

Paso 1: busque la aplicación MyMolina® en App Store o en Google Play Store.

Paso 2: descargue la aplicación MyMolina® 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 de proveedores en línea

Para buscar un proveedor en línea, vaya a [MolinaHealthcare.com](https://www.MolinaHealthcare.com). Haga clic en **“Find a Doctor or Pharmacy”** (Encontrar un médico o una farmacia). El directorio de proveedores incluye lo siguiente:

- Nombres, direcciones y números de teléfono de los proveedores de la red.
- Estado de certificación de los proveedores.
 - También puede visitar el sitio web de la Junta Estadounidense de Especialidades Médicas ([abms.org](https://www.abms.org)) para saber si un proveedor está certificado.
- Horarios de atención.
- Los proveedores que aceptan pacientes nuevos.
- Idiomas que habla el proveedor o el personal.
- Nombre del hospital, ubicación y estado de acreditación.



Si no puede acceder a Internet o necesita más información (como la facultad de medicina o la residencia de su proveedor), podemos enviarle una copia impresa del directorio de proveedores. Llame a Servicios para Miembros al (844) 236-0894 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 7:30 a. m. a 6:00 p. m., para obtener ayuda.

Plan y Programa de Mejora de la Calidad de Molina

Nos comprometemos a asegurarnos de que usted obtenga la mejor atención posible. Por eso, cada año ponemos en marcha un plan para seguir mejorando lo siguiente:

- Nuestros servicios.
- La calidad de la atención que recibe.
- La forma en que nos comunicamos con usted.

Nuestras metas son las siguientes:

- Brindarle servicios que beneficien su salud.
- Trabajar con proveedores para brindarle la atención que necesita.
- Abordar sus necesidades de idioma y culturales.
- Reducir los obstáculos para obtener atención, como problemas con el transporte o el idioma.

Además, queremos saber su opinión sobre nosotros. Revisamos el último año de servicio para verificar nuestro progreso. Es posible que le enviemos una encuesta para recibir sus comentarios.

También podemos enviar encuestas para saber cuántos miembros reciben los servicios que necesitan. Estas encuestas nos indican qué atención es necesaria. Una de estas encuestas se llama Evaluación del consumidor de proveedores y sistemas de atención médica (CAHPS®).

En esta encuesta de CAHPS® se hacen preguntas sobre cómo califica lo siguiente:

- Su atención médica.
- Su médico de atención primaria (PCP).
- Su plan de salud.
- Especialistas que usted ha visto.
- Exámenes de control de bienestar.
- Lo fácil que le resulta recibir atención.
- Lo fácil que le resulta recibir atención rápidamente.

Conjunto de Datos e Información de Eficacia de la Atención Médica (HEDIS®)

También evaluamos cuántos de nuestros miembros se realizan exámenes y pruebas clave. Observamos lo siguiente:

- Exámenes anuales
- Cuidado de la diabetes
- Mamografías (radiografías de las mamas)
- Gestión de medicamentos
- Pruebas de Papanicolaou
- Atención prenatal
- Atención posparto
- Vacunas (vacunas contra la gripe para niños y adolescentes)

Nos preocupamos por su salud. Queremos ayudarlo a cuidar mejor de usted y de su familia. Para lograrlo, haremos lo siguiente:

- Recordarle que debe hacerse exámenes de control de bienestar y vacunarse, tanto usted como su hijo.
- Enseñarle sobre las afecciones médicas crónicas.
- Asegurarnos de que reciba atención prenatal y posparto si está embarazada.
- Recordarle que debe hacerse las pruebas de Papanicolau y las mamografías, de ser necesario.
- Abordar cualquier reclamo que tenga.
- Ayudarlo a encontrar y utilizar la información de nuestro sitio web.
- Informarle sobre los servicios especiales que ofrecemos.

Para obtener más información, llame a Servicios para Miembros al (844) 236-0894 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 7:30 a. m. a 6:00 p. m. Puede solicitar una copia impresa de nuestro Plan de Mejora de la Calidad y los resultados.

Pautas para mantenerse sano

Le brindamos información sobre servicios preventivos y cuándo obtenerlos. Esta información no reemplaza el consejo de su médico.

Para aprovechar al máximo las siguientes pautas, haga lo siguiente:

- Tómese el tiempo para leerlas.
- Anote sus preguntas y llévelas a su próximo seguimiento.
- Informe a su proveedor sobre cualquier problema de salud que usted o sus hijos tengan.
- Asista a sus citas.
- Si no acude a una cita, reprogramela inmediatamente.

Lo ayudamos a obtener información sobre las pruebas y los exámenes clave para asistirlo con distintas afecciones, como la diabetes, la COPD y la depresión. Consulte

[MolinaHealthcare.com](https://www.molinahealthcare.com) para obtener más información. Llame a Servicios para Miembros al (844) 236-0894 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 7:30 a. m. a 6:00 p. m.

Ayuda adicional para problemas de salud crónicos

Cuidarse cuando tiene afecciones de salud puede ser una tarea ardua. Para asegurarse de que reciba la atención adecuada, nuestro Programa de Administración de Casos puede ayudar en lo siguiente:

- Obtener servicios.
- Coordinar las pruebas y las visitas al proveedor.
- Conseguir transporte para las citas médicas.
- Eliminar deficiencias en la atención o los servicios.



- Obtener apoyo para las personas con necesidades especiales o sus cuidadores.
- Pasar de un entorno a otro, como salir del hospital.
- Obtener servicios de atención a largo plazo.
- Ponerse en contacto con el apoyo de la comunidad.
- Buscar servicios comunitarios, como “Meals on Wheels” o fisioterapia.

Se lo puede remitir a la Administración de Casos a través de lo siguiente:

- Un proveedor.
- Servicios para Miembros, la Línea de Educación sobre Salud o nuestra Línea de Asesoramiento de Enfermería disponible las 24 horas.
- Un familiar o cuidador.
- Una remisión por su cuenta.
- Identificación de parte de Molina como elegible para la Administración de Casos.

Estos programas se ofrecen sin costo alguno para usted. Puede elegir interrumpir un programa en cualquier momento. Para obtener más detalles, llame a Servicios para Miembros al (844) 236-0894 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 7:30 a. m. a 6:00 p. m.

Salud de la población

(Administración de la salud, administración de casos, administración de casos complejos, transición de la atención, boletines informativos para miembros y educación para miembros)

Ofrecemos muchos programas para ayudarlo a llevar una vida más saludable.

Administración de la salud

Ofrecemos estos programas para ayudarlos a usted y a su familia con lo siguiente:

- Asma
- Enfermedades cardiovasculares (CVD)
- Enfermedad pulmonar obstructiva crónica (COPD)
- Depresión
- Diabetes
- Insuficiencia cardíaca
- Peso (asesoramiento nutricional)
- Tabaquismo (dejar de fumar)
- Trastorno por consumo de sustancias

Para obtener más información, inscribirse o cancelar la inscripción en cualquiera de estos programas, llame al equipo de Administración de la Salud al (866) 891-2320 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 6:00 a. m. a 6:00 p. m., hora del Pacífico.

Administración de casos

La administración de casos es una forma de ayudarlo a cuidar su salud física y del comportamiento de la mejor manera posible. Un equipo de personas, incluidos un administrador de casos, enfermeros, médicos y otros ayudantes, trabajarán juntos para crear un plan especial solo para usted que tenga metas que lo ayuden a mejorar.

Los administradores de casos pueden hablar con usted por teléfono o en persona para asegurarse de que esté bien. También pueden llevar a alguien de la comunidad para que le brinde la información o para que le enseñe sobre algún asunto. Llame a Servicios para Miembros al (844) 236-0894 para obtener más información sobre cómo utilizar estos programas.

Administración de casos complejos

La administración de casos complejos es la atención para miembros que se enferman gravemente y necesitan ayuda adicional para sentirse mejor. Los administradores de casos quieren asegurarse de que usted obtenga la mejor atención posible y harán lo siguiente:

- Le enseñarán sobre su enfermedad y lo ayudarán a obtener la atención y los servicios adecuados.
- Lo ayudarán a obtener lo que necesita para sentirse mejor, como medicamentos o equipos.
- Verificarán si lo que están haciendo le está ayudando.
- Continuarán trabajando con usted hasta que se sienta mejor y pueda cuidarse por su cuenta.

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

Transición de la atención

Nuestro Programa de Transición de la Atención está diseñado para ayudarlo a realizar una transición fluida después de salir del hospital o de otro centro de atención. Los asesores trabajarán con usted o su cuidador para asegurarse de que comprenda lo que debe hacer para mantenerse sano. Queremos asegurarnos de que obtenga la mejor atención posible y que se sienta respaldado durante su recuperación.

Este programa está disponible para todos los miembros de Molina Healthcare. Para obtener más información, llame a Servicios para Miembros al (844) 236-0894.

Boletines informativos para miembros

Publicamos boletines informativos para miembros en MolinaHealthcare.com/members/ia/mem/medicaid/helpful-resources/newsletters.aspx. La información es fácil de leer y ofrece consejos sobre la vida saludable.

Educación sobre salud

Podemos enseñarle sobre temas como los siguientes:

- Alimentación saludable
- Prevención de enfermedades
- Cuidado del estrés
- Mantenerse activo
- Colesterol
- Asma
- Diabetes
- Salud del comportamiento

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

Evaluación de riesgos para la salud y herramientas de autogestión

Para obtener ayuda para realizar cambios saludables, use la Evaluación de riesgos para la salud (evaluación de la salud) en el portal para miembros <MyMolina>. Solo debe responder preguntas sobre su salud, comportamientos y las pruebas que le sugirieron. Recibirá un informe sobre los riesgos para su salud una vez que complete esta evaluación.



En el portal para miembros, también encontrará herramientas de autogestión que ofrecen consejos para lo siguiente:

- Control del peso.
- Depresión.
- Bienestar financiero.
- Otros temas que afectan la salud.

Estas herramientas lo ayudarán a comprobar el progreso, encontrar obstáculos y medir los avances hacia las metas. Para obtener más información, vaya a [MyMolina.com](https://www.molinahc.com).

Programa de Seguridad del Paciente

Nuestro Programa de Seguridad del Paciente ayuda a mantenerlo seguro a usted y a su familia cuando reciben servicios de salud.

Los protegemos al hacer lo siguiente:

- Informar a los proveedores y hospitales sobre los problemas de seguridad y dónde obtener ayuda.
- Llevar un registro de los reclamos de los miembros sobre problemas de seguridad en los consultorios de proveedores y hospitales.
- Revisar las denuncias de los grupos que verifican la seguridad en los hospitales.
- Ayudarlo a trasladarse de un lugar a otro, por ejemplo, del hospital a su hogar.
- Enseñarle acerca de las preguntas que debe hacer durante las visitas al proveedor.

Los grupos que verifican la seguridad incluyen lo siguiente:

- [Calificaciones del índice de calidad del Grupo Leapfrog](#)
- [Calificaciones de las metas nacionales de seguridad del paciente de The Joint Commission](#)

Puede consultar estos sitios web para lo siguiente:

- Ver lo que están haciendo los hospitales para garantizar una mayor protección.
- Saber qué debe tener en cuenta al elegir un proveedor o un hospital.
- Obtener información sobre programas y servicios para afecciones como diabetes y asma.

Para obtener más información, llame a Servicios para Miembros al (844) 236-0894 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 7:30 a. m. a 6:00 p. m., o visite [MolinaHealthcare.com](https://www.molinahc.com).

Cómo trabajamos con los proveedores para tomar decisiones sobre su atención

Algunos servicios deben recibir una aprobación previa antes de que los cubramos. Trabajamos con su proveedor para determinar qué servicios necesita. Tomamos decisiones sobre su atención conforme a las necesidades y los beneficios médicos. Esto se denomina gestión de utilización (UM).

- No recompensamos a proveedores ni a otras personas por denegar servicios.
- No pagamos más a los proveedores o al personal de UM por tomar decisiones que le brinden menos atención.

Si necesita servicios y apoyos a largo plazo (LTSS), alguien con experiencia, capacitación y educación en LTSS toma las decisiones sobre estos servicios.

Si tiene alguna pregunta sobre nuestro proceso de UM o sus resoluciones, llame a Servicios para Miembros al (844) 236-0894 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 7:30 a. m. a 6:00 p. m. Podemos aceptar llamadas a cobro revertido. Si necesita ayuda en su idioma, hay personal bilingüe o intérpretes disponibles sin costo. También ofrecemos servicios de teletipos (TTY) para personas sordas o con dificultades de audición, o si tiene dificultades para hablar.

Es posible que Servicios para Miembros también llame para hablar sobre problemas relacionados con la UM. Si Servicios para Miembros llama, usaremos nuestro nombre, título y nombre de Molina.

En busca de las novedades

Buscamos maneras de ofrecer nuevos tipos de atención y servicios, así como nuevas maneras de brindarlos. Revisamos los nuevos servicios considerando la seguridad y los beneficios agregados. Cada año, revisamos las actualizaciones de lo siguiente:

- Equipos
- Servicios médicos
- Servicios de salud del comportamiento
- Medicamentos

Servicios de idioma

Le brindaremos información escrita o verbal en su idioma, sin costo alguno. Ofrecemos intérpretes que lo ayudarán a hablar con su proveedor o con nosotros. Lo hacemos en la mayoría de los idiomas. Esto incluye el lenguaje de señas. Para obtener un intérprete o materiales escritos en un idioma que no sea el inglés, llame a Servicios para Miembros al (844) 236-0894 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 7:30 a. m. a 6:00 p. m.

Servicios de salud de la mujer

Cubrimos la atención antes del nacimiento, la atención después del parto, los exámenes de las mamas, las mamografías y las pruebas de Papanicolaou. Para servicios de rutina y preventivos, puede consultar a un especialista en salud de la mujer. Puede ser un obstetra, un ginecólogo o un enfermero partero certificado. No necesita una remisión para recibir servicios de salud de la mujer.

Servicios de salud del comportamiento

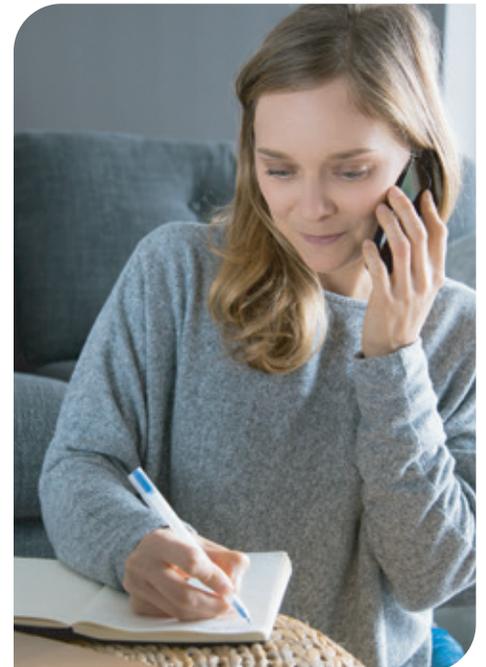
Si tiene alguna preocupación sobre problemas de salud del comportamiento, podemos ayudarlo. Podemos ayudar con asuntos como el estrés, la depresión o el consumo de sustancias. Cubrimos los servicios de salud del comportamiento. No necesita una remisión para ver a un proveedor. Consulte a su PCP o llame a Servicios para Miembros al (844) 236-0894 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 7:30 a. m. a 6:00 p. m. para obtener más información.

Servicios de emergencia de salud del comportamiento

Una emergencia de salud del comportamiento es una afección de salud mental que puede causar daños extremos al cuerpo o incluso la muerte. Algunos ejemplos son aquellos en los que se presenta lo siguiente:

- Ha tenido pensamientos suicidas o intentos de suicidio.
- Ha causado peligro para sí mismo o para los demás.
- Se ha lastimado y no puede realizar actividades de la vida diaria.
- Se ha lastimado y le está causando daños graves al cuerpo o la muerte.

Si tiene una emergencia, acuda a la sala de emergencias del hospital más cercano. Puede ir a cualquier otro lugar de emergencia de inmediato. Puede LLAMAR al 911. Para la Línea de Prevención del Suicidio y Crisis, puede LLAMAR al 988.



Si acude a la sala de emergencias, infórmelo a su médico de atención primaria lo antes posible. Si tiene una emergencia y no puede comunicarse con un proveedor de la red, haga lo siguiente:

- Diríjase al hospital o centro de emergencia más cercano.
- Llame al número que figura en su tarjeta de identificación.
- Llame a su proveedor y reciba un seguimiento entre 24 y 48 horas después de abandonar el centro de emergencia.

Si tiene una emergencia fuera del área, lo ayudaremos a ponerse en contacto con un proveedor de la red tan pronto como sea posible.

Cómo obtener atención para necesidades de salud especiales

Cubrimos la atención para necesidades especiales. Si tiene servicios y apoyos a largo plazo (LTSS), puede consultar a un especialista. No necesita una remisión. Es posible que sea elegible para recibir servicios adicionales. Llame a Servicios para Miembros al (844) 236-0894 (TTY: 711) para obtener más información sobre la coordinación de la atención y la administración de casos.

Servicios fuera de la red

Si un proveedor de la red no puede brindarle los servicios que necesita, puede consultar a un proveedor fuera de la red. El costo será el mismo que si el proveedor estuviera en nuestra red. Cubriremos el proveedor fuera de la red. Para obtener más información, llame a Servicios para Miembros al (844) 236-0894 (TTY: 711).

Horarios de atención para los servicios

Puede recibir servicios las 24 horas del día, todos los días, a través de telesalud, la Línea de Asesoramiento de Enfermería y la atención fuera del horario de atención.

Qué hacer si necesita atención de emergencia o fuera del horario de atención

Atención fuera del horario de atención

Es posible que necesite atención cuando el consultorio de su PCP esté cerrado. Fuera del horario de atención, llame a la Línea de Asesoramiento de Enfermería disponible las 24 horas del día al (844) 236-2096.

Los enfermeros altamente capacitados están en la línea las 24 horas del día, los 7 días de la semana para hacer lo siguiente:

- Responder sus preguntas médicas.
- Ayudarlo a decidir si necesita atención de inmediato.
- Programar una cita por usted.

Atención de emergencia

¿Qué es una emergencia?

Un problema repentino o grave que necesita atención inmediatamente o que pone en peligro su vida o su salud.

Cubrimos la atención de emergencia.

La atención de emergencia no está cubierta fuera de los Estados Unidos (salvo en caso de hospitalización en Canadá o México).

Si necesita atención de emergencia, llame al 911 o diríjase al hospital más cercano. No necesita una aprobación previa. Para la Línea de Prevención del Suicidio y Crisis, puede LLAMAR al 988.

Para atención de urgencia, llame a la Línea de Asesoramiento de Enfermería disponible las 24 horas al (844) 236-2096.

Beneficios de medicamentos

Para obtener información sobre los medicamentos que necesita, hable con su proveedor. Para obtener más información sobre los beneficios de medicamentos, visite [MolinaHealthcare.com](https://www.molinahealthcare.com). En nuestro sitio web puede encontrar lo siguiente:

- Nuestra Lista de medicamentos preferidos (PDL): una lista de medicamentos genéricos y de marca que cubrimos.
- Límites de los medicamentos cubiertos, como la cantidad de reposiciones o dosis que puede obtener.
- Cómo su proveedor puede solicitar aprobación para determinados medicamentos o la cantidad que necesita.
- Información necesaria de su proveedor para obtener la aprobación de algunos de sus medicamentos.
- El proceso del proveedor para sustitutos genéricos, intercambio terapéutico y terapia escalonada.
- Actualizaciones en nuestra PDL.
- Cualquier copago para los medicamentos que no están en la PDL.
- Cómo su proveedor puede pedirnos que cubramos un medicamento que no se encuentra en la PDL.

Para obtener más información, llame a Servicios para Miembros al (844) 236-0894 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 7:30 a. m. a 6:00 p. m.

Protección de su privacidad

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

Su información de salud protegida (PHI)

PHI significa información de salud protegida (protected health information). Esta incluye lo siguiente:

- Nombre
- Número de identificación de miembro
- Raza
- Origen étnico
- Identidad de género
- Orientación sexual
- Necesidades sociales
- Riesgos sociales
- Necesidades de idioma
- Otros datos de identificación

Podemos usar su PHI para lo siguiente:

- Trabajar con los médicos clínicos para proporcionar su tratamiento.
- Pagar su atención médica.
- Revisar la calidad de la atención que recibe.
- Informarle sobre sus opciones de atención.
- Ejecutar nuestro plan de salud.
- Usar o compartir la PHI para otros fines, según lo permita la ley.

Debemos obtener su aprobación por escrito para usar o compartir su PHI con cualquier fin no mencionado anteriormente.



Sus derechos de privacidad

Tiene derecho a lo siguiente:

- Revisar su PHI.
- Obtener una copia de su PHI.
- Realizar cambios en su PHI.
- Pedirnos que no usemos ni compartamos su PHI de ciertas maneras.
- Obtener una lista de las personas o los lugares a los que hemos facilitado su PHI.

Cómo Molina protege su PHI

Su PHI puede ser escrita, verbal o digital. Protegemos su PHI al hacer lo siguiente:

- Contar con políticas y procedimientos que lo protejan.
- Limitar el personal que puede ver la PHI.
- Capacitar a nuestro personal sobre cómo proteger y asegurar la PHI (comunicaciones escritas y verbales).
- Requerir un acuerdo por escrito para cumplir con las políticas y los procedimientos.
- Asegurar la PHI digitalmente con cortafuegos y contraseñas.

Por ley, debemos hacer lo siguiente:

- Mantener la privacidad de su PHI.
- Informarle en caso de que se vulnere su PHI no segura.
- No utilizar ni revelar su información genética para fines de suscripción.
- No utilizar los datos de su raza, etnia o idioma para la suscripción o la denegación de la cobertura.
- Seguir nuestro Aviso sobre las prácticas de privacidad (NPP).

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

- Llamar o escribir a Molina y presentar un reclamo.
- Presentar un reclamo ante el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos.

La información anterior es solo un resumen. Para obtener más información sobre cómo usamos y compartimos su PHI, consulte nuestro NPP en MolinaHealthcare.com. También puede llamar a Servicios para Miembros al (844) 236-0894 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 7:30 a. m. a 6:00 p. m., para solicitar una copia.

Sus derechos y responsabilidades

Conocer sus derechos y responsabilidades es importante. Lo ayuda a usted, a su familia, a su proveedor y a Molina a garantizar que reciba la atención que necesita.

Tiene derecho a lo siguiente:

- Obtener información sobre Molina, nuestros servicios y proveedores y sus derechos y responsabilidades.
- Que se mantenga su privacidad y ser tratado con respeto y dignidad.
- Ayudar a tomar decisiones con el proveedor sobre su atención médica. Usted puede rechazar el tratamiento.
- Solicitar una copia de su historia clínica.
- Pedir que se modifique o corrija su historia clínica.

- Analizar las opciones de tratamiento con el médico de forma que las entienda y participar en la definición de metas del tratamiento con las que ambos estén de acuerdo. La cobertura de los costos o beneficios es indiferente.
- Expresar cualquier reclamo o enviar apelaciones sobre Molina o la atención que recibió.
- Hacer uso de sus derechos como miembro sin temor a resultados negativos.
- Conocer sus derechos y responsabilidades cada año.
- Sugerir cambios en nuestra política de derechos y responsabilidades.

También tiene la responsabilidad de lo siguiente:

- Proporcionar todos los datos que Molina y sus proveedores necesitan para brindarle atención.
- Conocer sus afecciones médicas.
- Participar en las metas del tratamiento que usted y su proveedor acuerden.
- Seguir el plan de tratamiento para su atención.
- Asistir a las visitas al médico y ser puntual. Si llegará tarde o no podrá llegar, llame al consultorio de inmediato.

Visite [MolinaHealthcare.com](https://www.molinahealthcare.com) para consultar el Manual para miembros y obtener una lista completa de sus derechos y responsabilidades o llame a Servicios para Miembros al (844) 236-0894 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 7:30 a. m. a 6:00 p. m. para solicitar una copia.

Segundas opiniones

Si no está de acuerdo con el plan de atención de su proveedor, tiene derecho a una segunda opinión. Puede hablar con otro proveedor de la red. También puede hablar con un proveedor fuera de nuestra red sin costo. Para obtener más información, llame a Servicios para Miembros al (844) 236-0894 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 7:30 a. m. a 6:00 p. m.

Quejas y apelaciones

Si tiene problemas con la atención médica o los servicios, tiene derecho a presentar una queja (reclamo) o una apelación.

Presente una queja por asuntos como los siguientes:

- La atención que recibe de su proveedor o del hospital.
- El tiempo que lleva obtener una cita o que lo atienda un proveedor.
- La disponibilidad de proveedores en su área.

Presente una apelación cuando no esté de acuerdo con nuestra decisión de lo siguiente:

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

Puede solicitar una revisión acelerada si la decisión pone en peligro su vida o su salud. También puede solicitar una audiencia justa estatal en caso de que se deniegue su apelación.

Visite [MolinaHealthcare.com](https://www.molinahealthcare.com) o consulte el Manual para miembros para leer sobre lo siguiente:

- Quejas y apelaciones.
- Quién puede presentar una queja y una apelación.
- Proceso de audiencia justa estatal, derechos y plazos.

Si tiene preguntas, llame a Servicios para Miembros al (844) 236-0894 (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, tiene derecho a averiguar por qué se denegó. Tiene derecho a apelar.

Si le denegamos un servicio, recibirá una carta en la que se le explicará el motivo. Se le informará sobre su derecho a apelar. Puede leer acerca de estos derechos en su Manual para miembros. Puede obtener información sobre cómo presentar una apelación en [MolinaHealthcare.com](https://www.molinahealthcare.com). Servicios para Miembros también puede ayudarlo a presentar una apelación.

Su derecho a una directiva anticipada

Usted tiene derecho a aceptar o rechazar el tratamiento que le ofrece un proveedor. Si no puede informar al proveedor lo que quiere, debe hacerle saber sus deseos. Es importante que tenga una directiva anticipada. Puede contar con una para la atención médica y la atención de salud mental.

Una directiva anticipada es un formulario legal en el que se informa a los proveedores el tipo de atención que desea recibir si no puede hablar por sí mismo. Redacte una directiva anticipada antes de que tenga una emergencia. Esto evita que otras personas puedan tomar decisiones importantes sobre su salud en caso de que usted no pueda tomar sus propias decisiones. Existen diferentes tipos de directivas anticipadas. Estos son algunos ejemplos:

- Poder legal para la atención médica
- Un testamento en vida

Tener una directiva anticipada es su decisión. Nadie puede denegarle la atención por tenerla o no. Si necesita ayuda para tomar decisiones sobre su atención, hable con alguien en quien confíe. Puede ser un familiar o un amigo. También puede hablar con su abogado o su PCP.

Llame a Servicios para Miembros al (844) 236-0894 (TTY: 711) para recibir ayuda para obtener una directiva anticipada que cumpla con las leyes estatales.

Si ha firmado una directiva anticipada y considera que su proveedor no ha seguido sus deseos, puede presentar un reclamo. Visite [MolinaHealthcare.com](https://www.molinahealthcare.com) o llame a Servicios para Miembros para obtener más información.

