

Guía sobre cómo obtener atención médica de calidad

PRIMAVERA DEL 2022



Tabla de Contenidos

Sus contactos de atención médica	2	Atención médica después de las horas de consulta.....	8
Programa y Plan de Mejoramiento de Calidad de Molina Marketplace.....	5	Atención de Emergencia.....	9
Pautas para Mantenerse Sano(a).....	6	Acerca de los beneficios de medicamentos.....	9
Ayuda Adicional para Problemas de Salud Crónicos	6	Protección de su Privacidad.....	9
Salud de la Población (Educación para la Salud, Control de Enfermedades, Administración de Cuidados y Administración de Casos Complejos).....	6	Sus Derechos y Responsabilidades.....	10
Evaluación de Riesgos para la Salud y Herramientas de Autogestión.....	7	Servicios Médicos para la Mujer	11
Programa de Seguridad del Paciente	7	Segundas Opiniones	11
Cómo Trabajamos con los Proveedores para Tomar Decisiones Sobre su Atención Médica.....	8	Quejas y Apelaciones.....	11
Novedades	8	Su Derecho a Apelar Denegaciones	11
Servicios de Idiomas	8	Su Derecho a una Directiva Anticipada.....	12
Servicios de Salud Conductual.....	8	Visite nuestro sitio web	12
Qué hacer cuando necesita atención médica de emergencia o después de las horas de consulta.....	8	Portal para Miembros	13
		Directorio de Proveedores en Línea.....	13

Sus contactos de atención médica

Departamento/ Programa	Servicios	Número de Teléfono
<p>Centro de Apoyo al Cliente</p>	<p>El Centro de Apoyo al Cliente de Molina Marketplace puede realizar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Responder a preguntas acerca de su plan de salud y sus servicios. • Ayudarlo(a) a elegir o cambiar un proveedor de cuidados primarios (Primary Care Provider, PCP). • Indicarle dónde obtener atención. • Ofrecer servicios de intérprete si no habla inglés. • Proporcionar información en otros idiomas y formatos. 	<p>Centro de Apoyo al Cliente (888) 560-5716 TTY: 711 De lunes a viernes, De 8:00 a. m. a 6:00 p. m.</p>
<p>Línea de Consejos de Enfermería disponible las 24 horas</p>	<p>Hable con un miembro del personal de enfermería cada vez que tenga preguntas sobre su salud. Disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.</p>	<p>Línea de Consejos de Enfermería disponible las 24 horas (888) 275-8750 Para hablar en español: (866) 648-3537 TTY: (866) 735-2929</p>
<p>Atención médica virtual Teladoc, disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana</p>	<p>Consulte a un doctor autorizado por el Consejo Médico por teléfono o videollamada mediante Teladoc, sin salir de su hogar.</p>	<p>Teladoc 800 TELADOC (800) 835-2362 TTY: 711 member.teladoc.com/Molina</p>
<p>Administración de la Salud*</p>	<p>¿Padece una afección de salud crónica? Ofrecemos programas para ayudarlo(a) a tratar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asma. • Depresión. • Diabetes. • Enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC). • Insuficiencia cardíaca. • Presión arterial alta. • Peso (asesoramiento nutricional). • Dejar de fumar. <p>Para obtener información sobre cómo inscribirse en estos programas y cómo utilizarlos, comuníquese con el Departamento 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 estándar del Pacífico</p>

Departamento/ Programa	Servicios	Número de Teléfono
Educación sobre Salud*	Obtenga más información sobre cómo vivir bien y mantenerse sano(a). Obtenga información sobre programas para ayudarlo(a) a dejar de fumar o a controlar su peso. Lo(a) ayudaremos a aprender a utilizar estos programas.	Educación sobre Salud (866) 891-2320 TTY: 711 De lunes a viernes, de 6:00 a. m. a 6:00 p. m., hora estándar del Pacífico
Administración de Casos*	Los Administradores de Casos evalúan sus afecciones de salud y revisan los beneficios y recursos. Este programa puede ayudarlo(a) a vivir una vida más saludable. El Centro de Apoyo al Cliente lo(a) ayudará a entender cómo utilizar estos programas.	Centro de Apoyo al Cliente (866) 891-2320 TTY: 711 De lunes a viernes, de 6:00 a. m. a 6:00 p. m., hora estándar del Pacífico
Administración de Casos Complejos*	Si padece afecciones crónicas, le ofrecemos apoyo para ayudarlo(a) a simplificar la obtención de los servicios que necesita. Para aprender cómo utilizar estos programas, llame al Centro de Apoyo al Cliente.	Centro de Apoyo al Cliente (888) 560-5716 TTY: 711 De lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.
Programa de Transición de Cuidado*	Cuando recibe el alta de un hospital o una residencia para ancianos, los consejeros lo(a) ayudan con la transición. Ellos lo(a) ayudan a recibir el cuidado que necesita en el hogar. Llame al Centro de Apoyo al Cliente para obtener más información.	Centro de Apoyo al Cliente (888) 560-5716 TTY: 711 De lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.
Departamento de Salud y Servicios Humanos (Department of Health and Human Services, HHS) de Estados Unidos Oficina de Derechos Civiles (OCR)	La Oficina de Derechos Civiles (Office for Civil Rights, OCR) lo(a) protege de la discriminación en la atención médica y los servicios sociales. También protege la privacidad de su información médica personal.	Oficina de Derechos Civiles (OCR) (800) 368-1019 Número de teléfono gratuito para TDD: (800) 537-7697 hhs.gov/ocr/index.html
Medicare	Es un seguro médico que el Gobierno federal ofrece a la mayoría de las personas que tienen 65 años o más. Medicare lo(a) ayuda a pagar la atención, pero no cubre todos los gastos médicos.	Medicare (800) MEDICARE (800) 633-4227 TTY: (877) 486-2048 Medicare.gov

Departamento/ Programa	Servicios	Número de Teléfono
<p>Departamento de Seguros y Servicios Financieros de Florida (FLDFS)</p>	<p>El Departamento de Seguros y Servicios Financieros de Florida (Florida Department of Insurance and Financial Services, FLDFS) regula los planes de salud. Si tiene una queja, siga el proceso para presentar quejas de Molina antes de comunicarse con el FLDFS. Para obtener más información sobre nuestro proceso, llame al (877) 693-5236 (TDD: 711).</p>	<p>Departamento de Seguros y Servicios Financieros de Florida (FLDFS) 1-877-MY-FL-CFO (877) 693-5236 TDD: 711 myfloridacfo.com</p>

* Puede elegir abandonar estos programas en cualquier momento. Para obtener más información sobre estos programas, comuníquese con el Centro de Apoyo al Cliente.

Programa y Plan de Mejoramiento de Calidad de Molina Marketplace

Estamos comprometidos a asegurarnos de que usted reciba la mejor atención posible. Es por eso que cada año ponemos en marcha un plan para seguir mejorando los siguientes aspectos:

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

Nuestros objetivos son los que se mencionan a continuación:

- Proporcionarle servicios que beneficien su salud.
- Trabajar con los proveedores para que reciba la atención que necesita.
- Abordar sus necesidades idiomáticas y culturales.
- Reducir los obstáculos que impidan que obtenga atención médica, como problemas con el idioma.

Queremos saber su opinión sobre la calidad de nuestros servicios. Revisamos el último año de servicios para comprobar nuestro progreso. Quizás le enviemos una encuesta para miembros con el fin de conocer su opinión.

También podemos enviar encuestas para averiguar cuántos miembros reciben los servicios necesarios. Estas encuestas nos indican qué tipo de atención se necesita. Una de estas encuestas se conoce como Encuesta de Experiencia del Afiliado al Plan de Salud Autorizado (Qualified Health Plan, QHP).

Esta encuesta contiene preguntas sobre cómo califica los siguientes aspectos:

- Su atención médica.
- Su proveedor de cuidados primarios (PCP).
- Su plan de salud.
- Especialistas que lo(a) han atendido.
- Exámenes de bienestar.
- Lo fácil que es para usted recibir atención.
- Lo fácil que es para usted recibir atención rápidamente.

HEDIS®: Conjunto de Datos e Información para la Eficacia de Atención Médica (Healthcare Effectiveness Data and Information Set)

También determinamos cuántos de nuestros miembros se someten a pruebas y exámenes clave. Observamos lo siguiente:

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

Nos preocupamos por su salud. Queremos ayudarlos a usted y a sus familiares a cuidarse mejor. Para esto, hacemos lo siguiente:

- Les recordamos a usted y a su hijo(a) que se sometan a los exámenes de bienestar y se vacunen.
- Le brindamos información sobre problemas de salud crónicos que podría tener.
- Nos aseguramos de que reciba atención prenatal y posparto si está embarazada.
- Le recordamos que debe realizarse pruebas de Papanicoláu y mamografías, si las necesita.
- Abordamos cualquier queja que tengan los miembros.

- Lo(a) ayudamos a encontrar y utilizar la información incluida en nuestro sitio web.
- Le informamos sobre los servicios especiales que ofrecemos.

Para obtener más información, comuníquese con el Centro de Apoyo al Cliente al (888) 560-5716 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m. Puede solicitar una copia impresa de nuestro plan de Mejoramiento de Calidad y los resultados.

Pautas para Mantenerse Sano(a)

Le brindamos información sobre los servicios médicos preventivos y cuándo obtenerlos.

Para aprovechar al máximo estas pautas, siga los pasos a continuación:

- Tómese su tiempo para leerlas.
- Anote las preguntas que tenga y llévelas a su siguiente chequeo médico.
- Informe a su proveedor acerca de cualquier problema de salud que usted o sus hijos presenten.
- Asista a sus citas.
- Si falta a una cita, vuelva a programarla inmediatamente.

Le informamos sobre las pruebas y los exámenes clave para afecciones como la diabetes, la EPOC y la depresión. Visite MolinaMarketplace.com para obtener más información. Llame al Centro de Apoyo al Cliente al (888) 560-5716 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.

Ayuda Adicional para Problemas de Salud Crónicos

El cuidado de los problemas de salud puede ser difícil de enfrentar. Para asegurarse de que reciba la atención adecuada, nuestro Programa de Administración de Casos lo(a) ayuda con los siguientes aspectos:

- Recibir los servicios.
- Organizar las pruebas y las visitas al proveedor.
- Eliminar las diferencias en la atención o el servicio.

- Conectarse con el apoyo de la comunidad.
- Encontrar servicios comunitarios, como comida a domicilio “Meals on Wheels”.

Las siguientes personas o entidades pueden derivarlo(a) a la Administración de Cuidados:

- Un proveedor.
- El Centro de Apoyo al Cliente, la Línea de Educación de la Salud o la Línea de Consejos de Enfermería disponible las 24 horas.
- Un familiar o cuidador.
- Usted mismo(a).

Puede elegir cancelar la inscripción de cualquier programa en cualquier momento. Llame al Centro de Apoyo al Cliente al (888) 560-5716 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m., para obtener más información.

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

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

Administración de la Salud

Ofrecemos los siguientes programas para ayudarlos a usted y a su familia a tratar problemas como los que se indican a continuación:

- Asma.
- Enfermedad cardiovascular (cardiovascular disease, CVD).
- Enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC).
- Depresión.
- Diabetes.
- Insuficiencia cardíaca.
- Asesoramiento nutricional.
- Dejar de fumar.

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

Boletines para Miembros

Publicamos boletines de noticias para los miembros en MolinaMarketplace.com. La información es fácil de leer y, en ella, se ofrecen consejos para una vida más saludable.

Educación sobre Salud

Podemos enseñarle sobre los siguientes aspectos:

- Alimentación saludable.
- Prevención de enfermedades.
- Cuidado del estrés.
- Mantenerse activo(a).
- Colesterol.
- Asma.
- Diabetes.

Para obtener estos materiales, consulte a su doctor. También puede visitar el sitio web molinahealthcare.com/StayingHealthy.

Evaluación de Riesgos para la Salud y Herramientas de Autogestión

Si desea obtener ayuda para implementar cambios saludables, utilice la Evaluación de Riesgos para la Salud (evaluación de salud) que se encuentra en el portal para miembros de [MyMolina](https://MyMolina.com). Solo tiene que responder a preguntas acerca de su salud, conductas y pruebas recomendadas. Recibirá un informe sobre los riesgos para su salud una vez que complete el uso de esta herramienta.

También encontrará herramientas de autogestión que ofrecen asesoramiento para los siguientes aspectos:

- Control del peso.
- Depresión.
- Bienestar financiero.

- Otros factores que afectan su salud.

Estas herramientas lo(a) ayudan a verificar el progreso, detectar impedimentos y medir el progreso hacia las metas. Para obtener más información, visite MyMolina.com.

Programa de Seguridad del Paciente

Nuestro Programa de Seguridad del Paciente los ayuda a usted y a su familia a mantenerse seguros cuando reciben servicios. Lo(a) protegemos de la siguiente manera:

- Informamos a los proveedores y hospitales sobre asuntos de seguridad y dónde obtener ayuda.
- Realizamos un seguimiento de las quejas de los miembros sobre asuntos de seguridad en consultorios de proveedores y hospitales.
- Revisamos los informes de grupos que controlan la seguridad hospitalaria.
- Enseñamos a los miembros las preguntas que deben hacer durante las consultas con un proveedor.

Grupos que controlan la seguridad:

- [Leap Frog Quality Index Ratings](#).
- [The Joint Commission National Patient Safety Goal Ratings](#).

Puede visitar estos sitios web para lo siguiente:

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

Para obtener más información, comuníquese con el Centro de Apoyo al Cliente al (888) 560-5716, TTY: 711, de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m., o bien visite MolinaMarketplace.com.

Cómo Trabajamos con los Proveedores para Tomar Decisiones Sobre su Atención Médica

Algunos servicios se deben aprobar con anterioridad antes de que los cubramos. Trabajamos con su proveedor para averiguar qué servicios necesita. Esto se denomina Administración de Utilización (Utilization Management, UM).

- No recompensamos a los proveedores ni a otros profesionales por denegar servicios.
- No pagamos dinero adicional a los proveedores ni al personal de UM por tomar decisiones que den lugar a la prestación de menos servicios de atención para usted.

Si tiene preguntas sobre nuestro proceso de UM o sus decisiones, llame al Centro de Apoyo al Cliente al (888) 560-5716 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m. Podemos aceptar llamadas de cobro revertido. Si necesita ayuda en su idioma, contamos con personal o intérpretes bilingües sin costo. También ofrecemos servicios de TTY si padece problemas de la audición o del habla. Deje un mensaje que incluya su número de teléfono si llama después del horario de atención o durante el fin de semana. Le devolveremos la llamada en el plazo de un día laborable. También lo(a) pueden llamar del Centro de Apoyo al Cliente para hablar sobre asuntos de UM. Si lo(a) llaman del Centro de Apoyo al Cliente, la persona que se comunice con usted se identificará con su nombre, su cargo y el nombre de Molina Healthcare.

Novedades

Buscamos formas de ofrecer nuevos tipos de atención y servicios, así como nuevos medios para proveerlos. Revisamos los nuevos servicios en relación con la seguridad y los beneficios adicionales. Cada año, buscamos actualizar los siguientes aspectos:

- Equipos.
- Servicios médicos.

- Servicios de salud conductual.
- Medicamentos.

Servicios de Idiomas

Proporcionaremos información verbal o por escrito en su idioma, sin costo. Ofrecemos servicios de intérpretes que lo(a) ayuden a hablar con su proveedor o con nosotros. Hacemos esto para la mayoría de los idiomas. Esto incluye el lenguaje de señas. Si necesita un intérprete o materiales escritos en un idioma que no sea inglés, comuníquese con el Centro de Apoyo al Cliente al (888) 560-5716 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.

Servicios de Salud Conductual

Si tiene inquietudes sobre problemas de salud mental, podemos ayudarlo(a). Podemos ayudar con problemas como el estrés, la depresión o el abuso de sustancias, pues cubrimos servicios de salud conductual. Pregunte a su PCP o llame al Centro de Apoyo al Cliente al (888) 560-5716 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m., para obtener más información.

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

Atención médica después de las horas de consulta

Es posible que necesite atención médica cuando el consultorio de su PCP esté cerrado. Fuera del horario de atención, llame a la Línea de Consejos de Enfermería disponible las 24 horas al (888) 275-8750. Para recibir atención en español, llame al (866) 648-3537, TTY: (866) 735-2929. El personal de enfermería altamente capacitado está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana para lo siguiente:

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

Atención de Emergencia

¿Qué es una emergencia?

Es un problema repentino o grave que necesita atención inmediata o pondría en peligro su vida o su salud.

Nosotros cubrimos la atención de emergencia.

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

Si necesita atención de emergencia, llame al 911 o vaya al hospital más cercano.

No necesita autorización previa. Fuera del horario de atención, llame a la Línea de Consejos de Enfermería, disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, al (888) 275-8750. Para obtener atención en español, llame al (866) 648-3537, TTY: (866) 735-2929.

Acerca de los beneficios de medicamentos

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

- Nuestro formulario: una lista de los medicamentos genéricos y de marca registrada que cubrimos.
- Los límites de los medicamentos cubiertos, como la cantidad de renovaciones o dosis de medicamentos que puede recibir.
- Cómo su proveedor puede solicitar la aprobación de ciertos medicamentos o la cantidad de un medicamento que usted necesita.
- Información necesaria de su proveedor para obtener la aprobación de algunos de sus medicamentos.
- El proceso que utilizará su proveedor para la sustitución por un medicamento genérico, el intercambio terapéutico y la terapia progresiva.

- Actualizaciones de nuestro formulario.
- Cualquier copago por medicamentos que no se encuentren en el formulario.
- Cómo su proveedor puede solicitarnos que cubramos un medicamento que no está en el formulario.

Para obtener más información, comuníquese con el Centro de Apoyo al Cliente al (888) 560-5716, TTY: 711, de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.

Protección de su Privacidad

Usted tiene derechos cuando se trata de proteger su información médica. No compartiremos su información médica si no está permitido por la ley. Respetamos y protegemos su privacidad. Es posible que utilicemos y compartamos datos para proporcionarle beneficios. Su privacidad es importante para nosotros.

Su Información Médica Protegida (Protected Health Information, PHI)

PHI son las siglas en inglés de Información Médica Protegida (Protected Health Information). Esto incluye lo siguiente:

- Nombre.
- Número de ID del miembro.
- Raza.
- Grupo étnico.
- Necesidades idiomáticas.
- Otra información que lo(a) identifica. Molina utiliza su PHI de las siguientes maneras.

Podemos utilizar su PHI con los siguientes fines:

- Trabajar con médicos para proporcionar su tratamiento.
- Pagar la atención médica que recibe.
- Revisar la calidad de la atención médica que recibe.
- Informarle sobre sus opciones de atención médica.
- Implementar nuestro plan de salud.

- Utilizar o compartir la PHI con otros fines, conforme a lo permitido por la ley.

Debemos obtener su autorización por escrito para utilizar o compartir su PHI por cualquier motivo no especificado anteriormente.

Sus derechos de privacidad

Usted tiene derecho a realizar las siguientes actividades:

- Revisar su PHI.
- Obtener una copia de su PHI.
- Realizar cambios en su PHI.
- Pedirnos que no usemos ni compartamos su PHI en ciertas formas.
- Obtener una lista de ciertas personas o lugares a quienes hemos proporcionado su PHI.

¿Cómo protege Molina Healthcare su PHI?

Su PHI puede estar en forma escrita, oral o digital. Protegemos su PHI de las siguientes maneras:

- Contamos con políticas y procedimientos que lo(a) protegen.
- Limitamos la cantidad de miembros de nuestro personal que pueden ver la PHI.
- Brindamos capacitaciones a nuestro personal sobre cómo proteger y asegurar la PHI (comunicaciones escritas y verbales).
- Solicitamos un acuerdo por escrito para seguir las normativas y los procedimientos.
- Utilizamos cortafuegos y contraseñas para la protección digital de la PHI.

Por ley, debemos hacer lo siguiente:

- Mantener privada su PHI.
- Informarle si existe alguna infracción de su PHI no protegida.
- No usar ni divulgar su información genética con fines de contratación de seguro.
- No utilizar sus datos de raza, etnia o idioma para asegurar o denegar cobertura y beneficios.

- Seguir los términos de nuestra Notificación de las Normas de Privacidad (Notice of Privacy Practices, NPP).

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

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

La información mencionada anteriormente es solo un resumen. Para obtener más información sobre cómo utilizamos y compartimos su PHI, consulte nuestra NPP en [MolinaMarketplace.com](https://www.molinahealthcare.com). También puede llamar al Centro de Apoyo al Cliente al (888) 560-5716 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m., para solicitar una copia.

Sus Derechos y Responsabilidades

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

Usted tiene derecho a realizar las siguientes actividades:

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

- Recibir información sobre sus derechos y responsabilidades cada año.
- Sugerir cambios en nuestra política de derechos y responsabilidades de los miembros.

Usted, además, tiene las siguientes responsabilidades:

- Proporcionar toda la información que Molina y sus proveedores necesiten para brindarle atención.
- Conocer sus problemas de salud. Participar en las metas del tratamiento que usted y su proveedor acuerden.
- Seguir el plan de tratamiento para su atención.
- Acudir a sus consultas con el doctor y llegar a tiempo. Si llegará tarde o no puede asistir, llame a su proveedor.

Visite el sitio web MolinaMarketplace.com para consultar su Manual del Miembro y obtener una lista completa de sus derechos y responsabilidades.

Servicios Médicos para la Mujer

Cubrimos la atención antes del nacimiento y después del parto, los exámenes de mamas, las mamografías y las pruebas de Papanicoláu. Para servicios médicos preventivos y de rutina, puede consultar con un(a) especialista en salud de la mujer. Este puede ser un(a) Obstetra, un(a) Ginecólogo(a) o una Partera.

Segundas Opiniones

Si no está de acuerdo con el plan de cuidado de su proveedor, tiene derecho a solicitar una segunda opinión. Puede hablar con otro proveedor de la red. Para obtener más información, comuníquese con el Centro de Apoyo al Cliente al (888) 560-5716, TTY: 711, de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.

Horario de los servicios

Puede recibir servicios las 24 horas del día, todos los días.

Quejas y Apelaciones

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

Presente una queja por los siguientes asuntos:

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

Presente una apelación cuando no esté de acuerdo con nuestra decisión de realizar las siguientes acciones:

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

Puede solicitar una revisión acelerada si la decisión puede poner en riesgo su vida o su salud. También puede solicitar una Audiencia Imparcial con el Juez Estatal de Derecho Administrativo si se rechaza su apelación.

Visite MolinaMarketplace.com o consulte el Manual del Miembro para obtener más información sobre los siguientes temas:

- Procesos, derechos y plazos de quejas, apelaciones y Audiencias Imparciales Estatales.
- Quién puede presentar una queja/apelación.

Si tiene alguna pregunta sobre las quejas, llame al Centro de Apoyo al Cliente al (888) 560-5716, TTY: 711.

Su Derecho a Apelar Denegaciones

¿Qué es una denegación?

Una denegación significa que no pagaremos por un servicio o una factura. Si denegamos su servicio, tiene derecho a averiguar por qué se tomó esta decisión. Tiene derecho a apelar.

Si denegamos su servicio o reclamo, usted recibirá una carta en la que se le informarán los motivos. En ella se le informará sobre su derecho a apelar. Puede leer sobre estos derechos en su Manual del Miembro. Puede obtener información sobre cómo presentar una apelación en MolinaMarketplace.com. El Centro de Apoyo al Cliente lo(a) puede ayudar a presentar una apelación.

Si no está conforme con el resultado de su apelación, puede solicitar una revisión independiente. Los proveedores fuera de la red de Molina revisarán todos los hechos de su caso y tomarán una decisión. Molina seguirá este resultado.

Su Derecho a una Directiva Anticipada

Usted tiene derecho a aceptar o rechazar el tratamiento que un proveedor ofrece. Si no puede indicarle al proveedor lo que desea, debe dar a conocer sus deseos. Es importante tener una Directiva Anticipada. Puede tener una para atención médica y de salud mental.

Una Directiva Anticipada es un formulario legal en el que se indica a los proveedores qué clase de cuidados desea si no puede comunicarlo usted mismo(a). Escriba una Directiva Anticipada antes de tener una emergencia. Esto evita que otras personas tomen decisiones importantes sobre la salud por usted en el caso de que no pueda realizarlo usted mismo(a). Existen diferentes tipos de formularios de Directivas Anticipadas. A continuación, le indicamos algunos ejemplos:

- Poder Notarial para Atención Médica.
- Testamento Vital.

Contar con una Directiva Anticipada es su elección. Nadie le puede denegar atención médica en función de si cuenta o no con una Directiva Anticipada. Para obtener ayuda en la toma de decisiones acerca de su atención, hable con alguien en quien confíe. Esta persona podría ser un familiar o un amigo. También puede hablar con su abogado o PCP.

Comuníquese con el Centro de Apoyo al Cliente al (888) 560-5716 (TTY: 711) si desea obtener ayuda para conseguir una Directiva Anticipada de conformidad con las leyes estatales.

Si firmó una Directiva Anticipada y considera que el proveedor no siguió sus instrucciones, podrá presentar una queja. Visite MolinaMarketplace.com o llame al Centro de Apoyo al Cliente si desea obtener más información.

Visite nuestro sitio web

Visite MolinaMarketplace.com y seleccione su estado. En el sitio web, encontrará la siguiente información:

- Beneficios y servicios.
- Copagos y otros cargos (si corresponde).
- Qué hacer si recibe una factura por un reclamo.
- Las preguntas más frecuentes (Frequently Asked Questions, FAQ) y sus respuestas.
- Detalles de farmacia como los que se indican a continuación:
 - o Medicamentos que no cubrimos.
 - o Límites o cuotas de medicamentos.
 - o Cómo solicitar una excepción para los medicamentos que no se encuentran en el formulario.
 - o Sustitución por medicamentos genéricos.
 - o Intercambio terapéutico (uso de medicamentos diferentes, pero que tienen los mismos efectos).
 - o Terapia progresiva (se cubre un medicamento antes de que cubramos otro).
- Pautas de atención médica preventiva y calendarios de vacunación.
- Cómo obtener cuidado especializado y servicios hospitalarios.
- Proveedores disponibles.
- Los siguientes procedimientos de UM:
 - o Revisión previa al servicio.
 - o Revisiones simultáneas urgentes.
 - o Revisión posterior al servicio.
 - o Cómo presentar una apelación.

Para recibir copias impresas de todo el contenido publicado en MolinaMarketplace.com, llame al Centro de Apoyo al Cliente al (888) 560-5716, TTY: 711. También puede consultar su Manual del Miembro en el sitio web.

Portal para Miembros

MyMolina.com es su portal seguro para miembros. Le permite administrar su salud desde su computadora. El portal para miembros es fácil de utilizar. A continuación, se mencionan algunas de las actividades que puede hacer en él:

- Completar su Evaluación de Riesgos para la Salud (Health Risk Assessment, HRA).
- Buscar una farmacia local.
- Obtener ayuda en los siguientes aspectos:
 - Dejar de beber alcohol.
 - Comer alimentos saludables.
 - Controlar su peso e índice de masa corporal (IMC).
 - Averiguar si tiene depresión o falta de motivación.
 - Controlar el estrés.
 - Mantenerse activo(a) físicamente.
 - Dejar de consumir tabaco.
 - Realizar pruebas para la detección de cáncer.
 - Recibir vacunas.
- Solicitar o imprimir su tarjeta de identificación del miembro.
- Seleccionar o cambiar doctores.
- Consultar su registro médico personal.
- Averiguar cómo obtener remisiones.
- Obtener consejos de salud de nuestra Línea de Consejos de Enfermería disponible las 24 horas, operativa los 7 días de la semana, por correo electrónico seguro.
- Enviar correos electrónicos al Centro de Apoyo al Cliente.

Para obtener más información o registrarse en el portal para miembros, llame al Centro de Apoyo al Cliente al (888) 560-5716 (TTY: 711). También puede crear una cuenta, solo debe seguir los pasos a continuación:

Paso 1: Diríjase a MyMolina.com.

Paso 2: Ingrese su número de ID del Miembro, su fecha de nacimiento y su código postal.

Paso 3: Ingrese su dirección de correo electrónico.

Paso 4: Cree una contraseña.

Directorio de Proveedores en Línea

Para buscar un proveedor en línea, visite MolinaMarketplace.com. Haga clic en **“Find a Doctor or Pharmacy”** (Buscar un Doctor o una Farmacia). El directorio de proveedores incluye la siguiente información:

- Nombres, direcciones y números de teléfono de los proveedores de la red.
- El estado de certificación del Consejo Médico de un proveedor.
 - También puede visitar la American Board of Medical Specialties en www.abms.org para comprobar si un proveedor está autorizado por el Consejo Médico.
- Horas de consulta de todos los centros.
- Proveedores que aceptan nuevos pacientes.
- Idiomas que habla el proveedor o el personal.
- Nombre, información y estado de acreditación del hospital.

Si no tiene acceso a Internet o necesita obtener más información (como la escuela de medicina a la que acudió o el lugar donde su proveedor cursó la residencia), podemos enviarle una copia impresa del directorio de proveedores en línea. Llame al (888) 560-5716, TTY: 711, de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m., para solicitar ayuda.



28233MP22FLQGES
220427