

Su Guía de inicio rápido

Molina Healthcare of New Mexico
400 Tijeras Ave. NW
Albuquerque, NM 87102
MolinaHealthcare.com/nm

Última actualización: marzo de 2025

MolinaHealthcare.com

Estos servicios se financian parcialmente a través del estado de New Mexico.



Le damos la bienvenida a Molina Healthcare of New Mexico

Como miembro nuevo, es hora de comenzar a aprovechar al máximo su cobertura de Medicaid. Asegúrese de seguir estos sencillos pasos de inmediato:

1

Se le enviará pronto su tarjeta de identificación de miembro

- Cuando reciba su tarjeta, asegúrese de que la información sea correcta.
- Mantenga su tarjeta de identificación con usted en todo momento. Muéstrela cada vez que reciba atención médica o vaya a la farmacia.

2

Descargue la aplicación móvil Mi Molina®

- Nuestra aplicación móvil Mi Molina le permite ver, imprimir y enviar su tarjeta de identificación de miembro. Puede buscar médicos, cambiar de médico de atención primaria (PCP) y mucho más. En cualquier momento y en cualquier lugar.
- Descargue la aplicación Mi Molina hoy mismo desde Apple App® Store o Google Play®.
- Para aprender a usar la aplicación móvil y el portal para miembros de Mi Molina, ingrese aquí:
 - [MyMolina.com/GettingStartedVideos](https://www.MyMolina.com/GettingStartedVideos) *inglés*
 - [MiMolina.com/VideosDeAyuda](https://www.MiMolina.com/VideosDeAyuda) *español*

Gracias por elegir a Molina como su plan de salud de confianza. Nos complace tenerlo como miembro de nuestra familia de atención médica.

3

Programe una visita con su proveedor de atención primaria (PCP)

- Visite a su PCP incluso si no está enfermo para activar su configuración como paciente nuevo. Su PCP debe conocerlo y saber cuáles son sus antecedentes médicos. Cuanto más sepa su PCP, le podrá ofrecer mejor ayuda.
- El nombre, el número de teléfono y la ubicación de su PCP figuran en su tarjeta de identificación de miembro.
- Si no desea que el PCP que figura en su tarjeta de identificación lo atienda, puede cambiar de proveedor mediante la aplicación móvil de Mi Molina, en línea en [MiMolina.com](https://www.mimolina.com) o con una llamada a Servicios para Miembros al (844) 862-4543 (TTY: 711).

4

Su formulario de evaluación de riesgos para la salud (HRA)

- Recibirá una llamada de Molina en un plazo de 30 días después de su inscripción para darle la bienvenida a nuestro plan. Esta llamada le ayudará a responder preguntas, encontrar un PCP y completar su evaluación de riesgos para la salud (HRA).
- Las respuestas que nos brinde nos ayudarán a satisfacer sus necesidades.
- Si tiene preguntas sobre cómo completar su HRA, llame a Servicios para Miembros al (844) 862-4543, (TTY: 711).

Conozca más sobre su plan de salud

¿Desea ver una lista completa de sus beneficios cubiertos y más detalles sobre su plan?

- Visite MolinaHealthcare.com/NMMedicaidResources para leer su Manual para miembros.

¿Quiere encontrar un médico que le quede cerca?

- Visite MolinaHealthcare.com/ProviderDirectoryNM para buscar en nuestro Directorio de proveedores en línea.
- Todos nuestros médicos están certificados y se someten a una revisión de calidad antes de que puedan formar parte de nuestra red.

¿Desea ver una lista de los medicamentos cubiertos?

- Visite MolinaHealthcare.com/FormularyNM para ver cuáles son los medicamentos preferidos y los que están cubiertos para usted.





Su PCP

Su PCP es el médico de cabecera que le brinda la mayor parte de su atención. Asegúrese de acudir de inmediato a su PCP para que se active la configuración como paciente nuevo. Su PCP debe conocerlo y saber cuáles son sus antecedentes médicos. Piense en su PCP como su hogar médico y como el médico que mejor lo conoce. Una vez que lo configuren como miembro nuevo, acudirá a su PCP para seguimientos regulares.

No pierda su cobertura de Medicaid de Molina Healthcare of New Mexico

Debe renovar su cobertura todos los años. Puede iniciar sesión en su cuenta en yes.state.nm.us. Para obtener más información, visite MolinaHealthcare.com/RenewNM/ES.



Si necesita ayuda, llámenos al (800) 283-4465 de lunes a viernes de 7:00 a. m. a 6:30 p. m., hora de la montaña (MT) o visite MolinaHealthcare.com/RenewNM/ES.

Información para tener a mano

Servicios para Miembros	Llame a Servicios para Miembros al (844) 862-4543 (TTY: 711) si tiene alguna pregunta sobre su plan de salud, sus beneficios o cómo obtener servicios.
Portal para miembros	Utilice nuestro portal para miembros para ver, imprimir y enviar su tarjeta de identificación de miembro. Busque médicos, cambie de PCP y mucho más en MiMolina.com .
Aplicación móvil Mi Molina	Use nuestra aplicación móvil para administrar su atención médica en su teléfono o tableta, en cualquier momento o en cualquier lugar. Descárguela en su teléfono. Ingrese al App Store de Apple o a Google Play.
Atención virtual de urgencias (las 24 horas, los 7 días de la semana)	Obtenga atención de urgencia desde la comodidad de su hogar a través de una visita virtual. Visite Teladoc.com .
Servicios para casos de crisis	Llame o envíe un mensaje de texto a la Línea de prevención del suicidio y crisis al 988 si está pensando en suicidarse o tiene una emergencia de salud del comportamiento y no sabe qué hacer.

Línea de asesoramiento de enfermería disponible las 24 horas	Llame al (833) 965-1558 (TTY: 711) para obtener asesoría médica y respuestas a preguntas médicas las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año.
Manual para miembros	Obtenga información detallada de cómo funciona su plan en el Manual para miembros en MolinaHealthcare.com/MemberHandbookNM .
Aviso anual	Lea su Aviso anual en yes.state.nm.us/yesnm/home/index .
Información sobre salud y bienestar	Obtenga información sobre temas de salud y bienestar en MolinaHealthcare.com/MemberHandbookNM o llame a nuestra línea de educación sobre salud al (844) 862-4543 (TTY: 711) de 8:00 a. m. a 5:00 p. m., MT.
Directorio de proveedores en línea	Consulte una lista de nuestros proveedores de la red en MolinaHealthcare.com/ProviderDirectoryNM .
Traslados de ida y vuelta a las visitas médicas	Llame a Superior Medical Transport al (833) 707-7100 (TTY: 711) para solicitar traslados a visitas médicas que no sean de emergencia.

Servicios de valor agregado (VAS)

Molina también ofrece servicios de valor agregado (VAS) adicionales a los miembros. Además de los servicios cubiertos, es posible que sea elegible para obtener VAS adicionales como miembro de Molina Medicaid. Estos servicios de valor agregado se proporcionan para ayudarlos a usted y su familia con la salud y el bienestar. Algunos de estos servicios están limitados y pueden tener requisitos adicionales o requerir aprobación. Los VAS pueden cambiar de un año a otro.

Si tiene preguntas o si desea acceder a estos servicios, llame a Servicios para Miembros al (844) 862-4543 (TTY: 711). Consulte la siguiente tabla con un resumen de los VAS.

VAS	Descripción	Poblaciones elegibles
Dinero para actividades	Ayuda económica para las tarifas y los gastos relacionados con la participación en actividades para niños, como ligas deportivas, 4-H, artes marciales, baile y animación. Los gastos pueden incluir el costo de los campamentos o deportes de viaje/club, uniformes de equipos y equipos deportivos infantiles.	Miembros de 3 a 21 años
BeMe	BeMe Health es una aplicación móvil digital de salud del comportamiento que ofrece intervenciones de salud mental diseñadas específicamente para adolescentes.	Miembros de 13 a 19 años

VAS	Descripción	Poblaciones elegibles
Eliminación de expedientes judiciales	Ayuda económica para pagar las tasas de presentación judicial necesarias para eliminar los expedientes judiciales.	Miembros de 18 años o más
Servicios dentales mejorados	Ayuda económica para servicios dentales mejorados no cubiertos por Medicaid que afectan la salud en general. Los miembros que sean elegibles pueden recibir hasta \$300 por año calendario, por miembro.	Todos los miembros
Transporte mejorado	Ayuda económica para transporte médico y no médico que no esté cubierto por Medicaid.	Todos los miembros
Entrega de comidas a domicilio	Apoyo para las futuras madres, adaptado a las necesidades y preferencias nutricionales de los miembros. Los miembros pueden elegir entre 2 comidas preparadas para un período de 7 días (14 comidas en total) o 1 caja de alimentos de larga conservación.	Madres primerizas o futuras madres

VAS	Descripción	Poblaciones elegibles
*Asistencia para vivienda: artículos esenciales para el hogar	Ayuda económica con artículos esenciales necesarios para una vivienda, como asistencia con los servicios públicos, un aire acondicionado portátil y una unidad de calefacción, una cama o un refrigerador pequeño.	Miembros de 18 años o más
*Asistencia para vivienda: asistencia con la hipoteca	Ayuda económica para los montos impagos o atrasados de la hipoteca.	Miembros de 18 años o más
*Asistencia para vivienda: control de plagas	Ayuda económica y servicios para abordar y controlar los problemas de plagas en el hogar.	Miembros de 18 años o más
*Asistencia para vivienda: depósito de alquiler	Ayuda económica para cubrir el depósito inicial necesario para el alquiler de una vivienda.	Miembros de 18 años o más
LTSS	Apoyo adicional para miembros de servicios y apoyos a largo plazo (LTSS). Los ejemplos incluyen, entre otros, modificaciones en el hogar/entorno.	Miembros de LTSS

VAS	Descripción	Poblaciones elegibles
Curación tradicional y holística	Ayuda económica para los miembros para la curación tradicional y holística. Esto puede incluir, entre otros, masajes terapéuticos, acupuntura, ceremonias y servicios tradicionales y curanderismo. Los miembros que sean elegibles pueden recibir hasta \$300 por año calendario, por miembro.	Todos los miembros
Suministros de salud para mujeres y bebés	Apoyamos la salud de la mujer y del bebé mediante el suministro de artículos para madres primerizas y recién nacidos, como un asiento para el automóvil de cualquier tamaño, una cuna o un cochecito de viaje, o una tarjeta de débito prepagada para usar en artículos para recién nacidos de elección de la madre.	Mamás y bebés
Desarrollo laboral y educativo	Servicios y suministros complementarios para apoyar las oportunidades de la fuerza laboral y el desarrollo profesional de los miembros.	Miembros de 18 años o más

* Límite de \$1000 por miembro por año calendario en todos los VAS que se incluyan en la categoría “Asistencia para vivienda”.

Para comenzar el proceso de acceso a estos servicios, asegúrese de programar una llamada para completar su evaluación de riesgos para la salud llamando a Servicios para Miembros al (844) 862-4543, (TTY: 711).

Gane recompensas de Turquoise Care Rewards

Queremos ayudarlo a obtener el máximo provecho de su membresía. Eche un vistazo a algunos de los excelentes beneficios y recompensas que usted tiene como miembro. Los cubrimos sin costo alguno para usted.

El programa Turquoise Care Rewards es parte de Turquoise Care de New Mexico y le permite ganar puntos para completar ciertas actividades de salud. Puede usar sus puntos de recompensa para comprar cientos de artículos divertidos y saludables del catálogo de Turquoise Care Rewards. Por ejemplo, puede ganar puntos de recompensa por lo siguiente:



Realizar un seguimiento anual con su PCP



Vacunarse contra la gripe



Completar exámenes de salud, como una mamografía, pruebas de detección de cáncer de cuello uterino y otros



Mantenerse al día con la vacunación de sus hijos

Visite TurquoiseRewards.com para ver todas las actividades elegibles.

**Para obtener más información
y saber cómo obtener estas
recompensas, llame al
(877) 806-8964;
TTY: (844) 488-9722.**

Como miembro de Turquoise Care, está automáticamente inscrito en el programa Turquoise Care Rewards. Para obtener más información o gastar sus puntos de recompensa, visite [Turquoiserewards.com](https://turquoiserewards.com). También puede llamar al (877) 806-8964 TTY: (844) 488-9722, de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m., MT.

Los puntos de recompensa no tienen valor en efectivo y solo se pueden usar para comprar artículos del catálogo de recompensas. Se aplican exclusiones y restricciones. Estos servicios son proporcionados en parte por el estado de New Mexico.



Qué hacer cuando se enferma

¿Se siente mal y no sabe qué hacer?
No se preocupe, estamos aquí para ayudarle.



¿Cuáles son mis opciones?



PCP

Llame a su PCP de día o de noche. Fuera del horario de atención, el personal de atención telefónica disponible le devolverá la llamada.

Cuando tiene un problema menor que requiere atención médica, como los siguientes:

- Resfriados o tos
- Gripe
- Seguimientos periódicos
- Dolor de oídos
- Dolor de garganta
- Medicamentos o reposiciones
- Diarrea



Visitas virtuales de salud o a un centro de atención de urgencias

Teledoc y los centros de atención de urgencias son una excelente opción si necesita atención fuera del horario de servicio.

Cuando no se trata de una emergencia, pero necesita atención de inmediato, como en los siguientes casos:

- Síntomas graves de resfriado o gripe.
- Dolor de oído.
- Dolor de garganta
- Gripe o virus estomacal.
- Herida que necesita puntos.
- Esguinces, torceduras o moretones profundos.



Sala de emergencias (ER)

Llame al 911 o acuda a la ER más cercana.

Cuando considera que su vida o su salud están en peligro; por ejemplo:

- Sangrado grave
- Dolor estomacal muy intenso
- Dolor torácico o presión en el pecho
- Lesión o traumatismo en la cabeza
- Mareos repentinos o dificultad para ver

Mensaje de no discriminación: Sección 1557

Molina Healthcare of New Mexico

English	ATTENTION: If you speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call (844) 862-4543 (TTY: 711).
Spanish	ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al (844) 862-4543 (TTY: 711).
Navajo	Díí baa akó nínízin: Díí saad bee yánílti'go Diné Bizaad , saad bee áká'ánída'áwo'déé', t'áá jiik'eh, éí ná hóló, kojì' hódíílnih (844) 862-4543 (TTY: 711).
Vietnamese	CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số (844) 862-4543 (TTY: 711).
German	ACHTUNG: Wenn Sie Deutsch sprechen, stehen Ihnen kostenlos sprachliche Hilfsdienstleistungen zur Verfügung. Rufnummer: (844) 862-4543 (TTY: 711).
Chinese	注意：如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電 (844) 862-4543 (TTY: 711)。
Arabic	ملحوظة: إذا كنت تتحدث اذكر اللغة، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل برقم (844) 862-4543 (رقم هاتف الصم والبكم: 711).
Korean	주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. (844) 862-4543 (TTY: 711) 번으로 전화해 주십시오.

Tagalog	PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa (844) 862-4543 (TTY: 711).
Japanese	注意事項：日本語を話される場合、無料の言語支援をご利用いただけます。 (844) 862-4543 (TTY: 711) まで、お電話にてご連絡ください。
French	ATTENTION : Si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposés gratuitement. Appelez le (844) 862-4543 (TTY : 711).
Italian	ATTENZIONE: In caso la lingua parlata sia l'italiano, sono disponibili servizi di assistenza linguistica gratuiti. Chiamare il numero (844) 862-4543 (TTY: 711).
Russian	ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните (844) 862-4543 (телетайп: 711).
Hindi	ध्यान दें: यदि आप हिंदी बोलते हैं तो आपके लिए मुफ्त में भाषा सहायता सेवाएं उपलब्ध हैं। (844) 862-4543 (TTY: 711) पर कॉल करें।
Persian (Farsi)	توجه: اگر به زبان فارسی گفتگو می کنید، تسهیلات زبانی بصورت رایگان برای شما فراهم می باشد. با (844) 862-4543 (TTY: 711) تماس بگیرید.
Thai	เรียน: ถ้าคุณพูดภาษาไทยคุณสามารถใช้บริการช่วยเหลือทางภาษาได้ฟรี โทร (844) 862-4543 (TTY: 711).

Aviso de no discriminación

Molina Healthcare (Molina) cumple con todas las leyes federales de derechos civiles que se relacionan con los servicios de atención médica. Molina ofrece servicios de atención médica a todos los miembros y no discrimina por motivos de raza, color, nacionalidad, ascendencia, edad, discapacidad o sexo.

Molina también cumple con las leyes estatales aplicables y no discrimina por motivos de credo, género, expresión o identidad de género, orientación sexual, estado civil, religión, estado militar o veterano con licenciamiento honorable, o el uso de un perro guía entrenado o un animal de servicio por una persona con discapacidad.

Para ayudarle a comunicarse con nosotros, Molina brinda de manera oportuna los siguientes servicios gratuitos:

- Asistencia y servicios a personas con discapacidades:
 - Intérpretes capacitados en lengua de señas
 - Material escrito en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles y braille)
- Servicios lingüísticos para personas que hablan otro idioma o tienen conocimientos limitados del inglés:
 - Intérpretes capacitados
 - Material escrito traducido a su idioma

Si necesita estos servicios, comuníquese con Servicios para Miembros de Molina. El número de Servicios para Miembros de Molina figura al dorso de su tarjeta de identificación de miembro. (TTY: 711).

Si considera que Molina no brindó estos servicios o que lo discriminó por su raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo, puede presentar un reclamo. Puede presentar un reclamo en persona, por correo postal, fax o correo electrónico. Si necesita ayuda para redactar el reclamo, lo ayudaremos. Llame a nuestro coordinador de derechos civiles al (866) 606-3889 o TTY: 711.

Envíe su reclamo por correo postal a la siguiente dirección:
Civil Rights Coordinator, 200 Oceangate, Long Beach, CA 90802.

También puede enviar su reclamo por correo electrónico a civil.rights@MolinaHealthcare.com.

También puede presentar su reclamo ante Molina Healthcare AlertLine, las veinticuatro horas del día, los siete días de la semana en MolinaHealthcare.alertline.com.

Además, puede presentar un reclamo de derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos. Los formularios de reclamo están disponibles en HHS.gov/ocr/complaints/index.html.

Puede enviarlo por correo a la siguiente dirección:

U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201

También puede enviarlo a un sitio web a través del portal de reclamos de la Oficina de Derechos Civiles en ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf.

Si necesita ayuda, llame al (800) 368-1019; TTY (800) 537-7697.

Aviso sobre las prácticas de privacidad

EN ESTE AVISO SE DESCRIBE CÓMO SE PUEDE USAR Y DIVULGAR SU INFORMACIÓN MÉDICA Y CÓMO PUEDE OBTENER ACCESO A ESTA INFORMACIÓN. REVÍSELO ATENTAMENTE.

Molina Healthcare of New Mexico, Inc. (“**Molina**”, “**nosotros**” o “**nuestros**”) utiliza y comparte información de salud protegida sobre usted para proporcionar sus beneficios de salud. Usamos y compartimos su información para llevar a cabo tratamientos, pagos y operaciones de atención médica. También usamos y compartimos su información por otros motivos permitidos y requeridos por la ley. Tenemos el deber de mantener privada su información de salud y de cumplir con los términos de este Aviso. La fecha de entrada en vigencia de este Aviso es el 11 de abril de 2023.

PHI significa “información de salud protegida” (protected health information). La PHI es información de salud que incluye su nombre, número de miembro u otros identificadores, y que Molina usa o comparte.

¿Por qué Molina usa o comparte su PHI?

Usamos o compartimos su PHI para brindarle beneficios de atención médica. Su PHI se usa o comparte para tratamientos, pagos y operaciones de atención médica.

Para tratamientos

Molina puede usar o compartir su PHI para brindarle, o coordinar, su atención médica. Este tratamiento también incluye remisiones entre sus médicos u otros proveedores de atención médica. Por ejemplo, podemos compartir información sobre su afección con un especialista. Esto ayuda al especialista a hablar sobre el tratamiento con su médico.

Para pagos

Molina puede utilizar o compartir su PHI para tomar decisiones sobre pagos. Esto puede incluir reclamaciones, aprobaciones de tratamientos y decisiones sobre necesidades médicas. Es posible que en la factura aparezcan su nombre, su afección, su tratamiento y los suministros utilizados. Por ejemplo, podemos informarle a un médico que usted tiene nuestros beneficios. También le indicaríamos al médico el monto de la factura que pagaríamos.

Para operaciones de atención médica

Molina puede usar o compartir PHI sobre usted para ejecutar nuestro plan de salud. Por ejemplo, podemos utilizar la información de su reclamación para informarle sobre un programa de salud que podría ser de utilidad para su caso. También podemos usar o compartir su PHI para resolver preocupaciones del miembro. Su PHI también se puede usar para ver que las reclamaciones se pagan correctamente.

Las operaciones de atención médica implican muchas necesidades empresariales diarias. Incluye, entre otros aspectos, lo siguiente:

- Mejorar la calidad.
- Acciones en los programas de salud para ayudar a los miembros con ciertas afecciones (como el asma).
- Realizar o coordinar revisiones médicas.
- Servicios legales, incluidos programas de detección y enjuiciamiento de fraude y abuso.
- Acciones para ayudarnos a obedecer las leyes.
- Abordar necesidades de los miembros, incluida la resolución de reclamos y quejas.

Compartiremos su PHI con otras compañías ("**socios comerciales**") que hagan diferentes tipos de actividades para nuestro plan de salud. También podemos usar su PHI para recordarle sus citas.

Podemos usar su PHI para darle información sobre otro tratamiento u otros servicios y beneficios relacionados con la salud.

¿Cuándo puede Molina usar o compartir su PHI sin obtener una autorización (aprobación) por escrito de su parte?

La ley permite o requiere que Molina use y comparta su PHI para varios otros fines, incluidos los siguientes:

Requerido por la ley: usaremos o compartiremos información sobre usted según lo requerido por la ley. Compartiremos su PHI cuando lo solicite la Secretaría del Departamento de Salud y Servicios Humanos (HHS). Esto puede ser para un caso judicial, alguna revisión legal o cuando se requiera para el cumplimiento de la ley.

Salud pública: su PHI se puede usar o compartir para actividades de salud pública. Esto puede incluir ayudar a agencias de salud pública a prevenir o controlar enfermedades.

Supervisión de atención médica: su PHI se puede usar o compartir con agencias gubernamentales. Es posible que necesiten su PHI para hacer auditorías.

Investigación: su PHI se puede usar o compartir para investigar en determinados casos.

Procedimientos legales o administrativos: su PHI se puede usar o compartir para llevar a cabo procedimientos legales, como en respuesta a una orden judicial.

Cumplimiento de la ley: su PHI se puede usar o compartir con la policía para ayudar a encontrar a un sospechoso, a un testigo o a una persona perdida.

Salud y seguridad: su PHI se puede compartir para prevenir una amenaza grave para la salud o la seguridad pública.

Funciones gubernamentales: su PHI se puede compartir con el gobierno en caso de funciones especiales. Un ejemplo sería proteger al presidente.

Víctimas de maltrato, abandono o violencia doméstica: su PHI se puede compartir con autoridades legales si creemos que una persona es víctima de maltrato o abandono.

Indemnización laboral: su PHI se puede usar o compartir para cumplir con las leyes de indemnización laboral.

Otras divulgaciones: su PHI se puede compartir con directores de funerarias o médicos forenses para ayudarlos a hacer su trabajo.

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

Molina necesita su aprobación por escrito para usar o compartir su PHI para un propósito distinto de los que se mencionan en este Aviso. Molina necesita su autorización antes de que divulguemos su PHI para lo siguiente: (1) la mayoría de los usos y las divulgaciones de notas de psicoterapia; (2) usos y divulgaciones con propósitos de mercadeo; y (3) usos y divulgaciones que involucren la venta de PHI. Puede cancelar una aprobación por escrito que nos haya dado. Su cancelación no se aplicará a las medidas que ya hayamos tomado debido a la aprobación que ya nos dio.

¿Cuáles son sus derechos relacionados con la información de salud?

Usted tiene derecho a lo siguiente:

- **Solicitar restricciones sobre el uso o la divulgación de la PHI (compartir su PHI):** puede pedirnos que no compartamos su PHI para llevar a cabo tratamientos, pagos u operaciones de atención médica. También puede pedirnos que no compartamos su PHI con su familia, sus amigos u otras personas que usted designe que participen en su atención médica. Sin embargo, no se nos exige que aceptemos su solicitud. Deberá presentar la solicitud por escrito. Puede usar el formulario de Molina para presentar su solicitud.
- **Solicitar comunicaciones confidenciales de PHI:** puede solicitarle a Molina que le dé su PHI de cierta manera o en un lugar determinado para mantenerla privada. Cumpliremos con solicitudes razonables si usted nos dice que compartir todo o una parte de esa PHI podría

poner en riesgo su vida. Deberá presentar la solicitud por escrito. Puede usar el formulario de Molina para presentar su solicitud.

- **Revisar y copiar su PHI:** tiene derecho a revisar y obtener una copia de su PHI que tenemos en nuestro poder. Esto puede incluir los registros que se utilizan sobre cobertura, reclamaciones y otras decisiones como miembro de Molina. Deberá presentar la solicitud por escrito. Puede usar el formulario de Molina para presentar su solicitud. Es posible que le cobremos una tarifa razonable por copiar y enviar los registros por correo postal. En determinados casos, podemos denegar la solicitud. *Nota importante: No tenemos copias completas de su historia clínica. Si desea revisar, obtener una copia o cambiar su historia clínica, comuníquese con su médico o clínica.*
- **Modificar su PHI:** puede solicitar que modifiquemos (cambiamos) su PHI. Esto abarca únicamente los registros que conservamos de usted como miembro. Deberá presentar la solicitud por escrito. Puede usar el formulario de Molina para presentar su solicitud. Puede presentar una carta para indicar que no está de acuerdo con nosotros si denegamos la solicitud.
- **Recibir un registro de las divulgaciones de PHI (compartir su PHI):** puede solicitar que le demos una lista de ciertas partes con las que compartimos su PHI durante los seis años anteriores a la fecha de su solicitud. La lista no incluirá la PHI compartida en los siguientes casos:
 - Para tratamientos, pagos u operaciones de atención médica
 - A personas sobre su propia PHI
 - La información compartida con su autorización
 - Debido a un incidente de uso o divulgación permitido o requerido de alguna manera por la ley correspondiente
 - PHI divulgada en interés de la seguridad nacional o para propósitos de inteligencia
 - Como parte de un conjunto de datos limitados de conformidad con la ley correspondiente

- **Recibir un registro de las divulgaciones de PHI (compartir su PHI):** le cobraremos una tarifa razonable por cada lista si usted la solicita más de una vez en un período de 12 meses.
- **Obtener una copia por separado de este Aviso**
Le cobraremos una tarifa razonable por cada lista si usted la solicita más de una vez en un período de 12 meses. Deberá presentar la solicitud por escrito. Puede usar el formulario de Molina para presentar su solicitud. Puede realizar cualquiera de las solicitudes indicadas anteriormente o puede obtener una copia impresa de este Aviso. Llame a Servicios para Miembros al número gratuito que figura en su tarjeta.

¿Qué puede hacer si sus derechos no se han protegido?

Puede presentar un reclamo ante Molina y ante el Departamento de Salud y Servicios Humanos si considera que se han violado sus derechos de privacidad. No haremos nada contra usted por presentar un reclamo. Su atención y sus beneficios no cambiarán de ninguna manera.

Puede presentar un reclamo ante nosotros de los siguientes modos:

Llame a Servicios para Miembros al número gratuito que figura en su tarjeta de identificación. Escriba a Servicios para Miembros: Member Services, 200 Oceangate, Suite 100, Long Beach, CA 90802. Los 7 días de la semana, de 7:30 a. m. a 6:00 p. m., hora local. Los usuarios de TTY/TDD pueden llamar al 711.

Puede presentar un reclamo ante la Secretaría del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos en la siguiente dirección o por teléfono:

Office for Civil Rights

U.S. Department of Health and Human Services

200 Independence Avenue, SW

Room 509F, HHH Building Washington, D.C. 20201

Teléfono: (800) 368-1019, TTY: (800) 537-7697, Fax: (202) 619-3818

¿Cuáles son las obligaciones de Molina?

Molina debe cumplir con lo siguiente:

- Mantener su PHI privada.
- Proporcionarle información por escrito, como esta, sobre nuestras obligaciones y prácticas de privacidad, en relación con su PHI.
- Enviarle un aviso en caso de que se vulnere su PHI no segura.
- No utilizar ni divulgar su información genética para fines de suscripción.
- Cumplir con los términos de este Aviso.

Este Aviso está sujeto a cambios

Molina se reserva el derecho de modificar en cualquier momento sus prácticas de información y los términos de este Aviso. De ser así, los nuevos términos y prácticas se aplicarán a toda la PHI que mantengamos. Si hacemos cambios sustanciales, Molina publicará el Aviso modificado en nuestro sitio web y enviará el dicho aviso, o información sobre el cambio sustancial y cómo obtener el Aviso modificado, en nuestra próxima correspondencia anual a nuestros miembros que tengan cobertura de Molina.

Información de contacto

Si tiene alguna pregunta, comuníquese con la siguiente oficina:

Llame a Servicios para Miembros al número gratuito que figura en su tarjeta de identificación. Escriba a Servicios para Miembros: Member Services, Molina Healthcare of New Mexico, Inc., PO Box 22801, Long Beach, CA 90801.

Molina Help Finder

Los miembros de Molina pueden usar Molina Help Finder como ayuda para encontrar la asistencia comunitaria necesaria. Esta herramienta de búsqueda en línea permite encontrar recursos para cubrir necesidades básicas como alimentación, vivienda, transporte, salud, capacitación laboral, cuidado infantil, educación, trabajo, asistencia legal y mucho más. Molina Help Finder le permite remitirse por su cuenta o solicitar servicios a través del portal para miembros o de la aplicación móvil Mi Molina®. Su proveedor también puede remitirlo a servicios y hacer un seguimiento para asegurarse de que reciba la ayuda que necesita. Ofrecemos Molina Help Finder en más de 120 idiomas para que sea fácil para usted encontrar los recursos más adecuados para su caso. Con Molina Help Finder, la ayuda está a solo un clic de distancia. Visite MolinaHelpFinder.com para obtener más información.





Empiece como nuevo miembro y vea nuestro video de bienvenida



Lo hacemos
simple.

MolinaHealthcare.com/Welcome

