

# Molina está cambiando para ofrecerle un mejor servicio.



## Gracias por sus comentarios. Los cambios que usted solicitó estarán disponibles próximamente.

Haremos que el pago y la facturación en Molina Marketplace sean más seguros y convenientes. ¡Mantener su cuenta y solicitar su registro en AutoPay será más fácil que nunca!

### Novedades

- A partir del 26 de abril del 2021, Molina adoptará una postura más ecológica. Solo debe escoger la opción de facturación sin papel a través de su cuenta de MiMolina.
- La factura de su prima mensual y otras comunicaciones de pago tendrán un aspecto nuevo y mejorado.
- A partir de su pago de mayo para la cobertura de junio en adelante, los pagos de las primas vencerán el último día natural del mes. Los pagos que se reciban después de esa fecha se considerarán vencidos.
- Registrarse para realizar pagos automáticos de las primas a través de AutoPay será más fácil que nunca.
- Ahora, la fecha de procesamiento de AutoPay será el último día natural del mes o el siguiente día laboral, en caso de que el último día corresponda a un fin de semana o un día festivo. Los miembros que ya tengan la función de pagos automáticos activada recibirán una actualización de los Términos y Condiciones por correo.
- Dirección para pagos por correo postal: se incluirá una nueva dirección en el cupón adjunto a su factura de la prima a partir de mayo del 2021. Para evitar retrasos en el procesamiento, envíe siempre el pago por correo junto con el cupón de la factura más reciente para asegurarse de que el pago llegue a la dirección correcta.
- Si utiliza la opción de pago de facturas a través de su banco, recuerde actualizar la dirección de pago de la prima en el pago de la factura para evitar retrasos en el procesamiento.
- Página de pago de la factura en MiMolina: el nuevo aspecto hará que sea más fácil encontrar la información que necesita.
- Autoservicio telefónico: escuche las opciones actualizadas del menú.

Estas actualizaciones se aplicarán entre el 14 y el 25 de abril. Durante este período, se pueden realizar cambios en la inscripción y los pagos, pero no verá actualizaciones en su cuenta en línea ni recibirá actualizaciones de nuestro sistema telefónico automatizado hasta después del 25 de abril.

Para obtener más información, consulte las preguntas más frecuentes y sus respuestas.

### Las preguntas más frecuentes:

#### ¿Habrá cambios en mis beneficios o mi PCP como resultado de estas mejoras?

- No. Estos cambios no afectarán sus beneficios ni su PCP.

#### ¿Esto afectará los reclamos que mi proveedor haya enviado anteriormente?

- No. Esto no afectará a sus reclamos.

#### ¿Cómo puedo saber si ustedes recibieron un pago que yo haga entre el 14 y el 25 de abril?

- Puede confirmar la autorización del pago a través de su cuenta de banco personal.
- También puede confirmar la recepción de su pago en su próxima factura de la prima.

#### ¿Cuándo se actualizará el pago de la prima que hice entre el 14 y el 25 de abril en mi cuenta de Molina?

- Los pagos de primas que se efectúen desde el 14 al 25 de abril se pueden confirmar en su cuenta de MiMolina o a través del autoservicio telefónico a partir del 26 de abril.

#### ¿Cuándo se procesará mi pago automático?

- El proceso de AutoPay para la cobertura de mayo se realizará el 23 de abril.
- Desde el mes de mayo en adelante, los pagos automáticos se procesarán el último día natural del mes o el siguiente día laboral, en caso de que el último día corresponda a un fin de semana o un día festivo.

#### ¿Qué ocurre si tengo preguntas sobre la inscripción o las primas entre el 14 y el 25 de abril?

- Todos los cambios en la inscripción o los pagos de las primas que se efectúen entre el 14 y 25 de abril se verán reflejados en su cuenta de MiMolina a partir del 26 de abril.
- Si necesita ayuda adicional, llame al Departamento de Servicios para Miembros al número que aparece en el reverso de su tarjeta de identificación.

#### ¿Qué ocurre si hago un pago tardío de la cobertura de abril entre el 14 y el 25 de abril y, además, necesito recibir atención médica o una receta médica?

- Las primas de abril vencen el 25 de marzo. Estas mejoras no deben afectar a su cobertura, siempre y cuando pague su prima a tiempo.
- Si por diversos motivos no puede pagar su prima a tiempo, comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al número que aparece en el reverso de su tarjeta de identificación para obtener ayuda.

#### Cambié mi cobertura, pero no se actualizó en MiMolina. ¿Qué debo hacer?

- Los cambios que haya realizado se verán reflejados el 1 de mayo.
- Si necesita ayuda adicional, comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al número que aparece en el reverso de su tarjeta de identificación.

¿Aún tiene preguntas? Si ese es el caso, utilice nuestras opciones de autoservicio o llame al Departamento de Servicios para Miembros. Y para contar con un socio de atención médica que siempre mejora la forma en que lo atiende, confíe en Molina.

Atentamente,  
Su equipo de Molina Marketplace