

# Guía para Obtener atención médica de calidad

2025



## Índice

|                                                                                          |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Su guía para obtener atención médica de calidad.....                                     | 2  |
| Sus contactos de atención médica.....                                                    | 2  |
| Visite nuestro sitio web.....                                                            | 4  |
| Portal para miembros.....                                                                | 5  |
| Directorio de proveedores en línea.....                                                  | 6  |
| Plan y programa de mejora de la calidad de Molina Marketplace.....                       | 7  |
| Recomendaciones para mantenerse saludable.....                                           | 8  |
| Ayuda adicional para problemas de salud crónicos.....                                    | 9  |
| Salud de la población.....                                                               | 9  |
| Evaluación de riesgos para la salud y herramientas de autocuidado.....                   | 11 |
| Programa de seguridad del paciente.....                                                  | 12 |
| Cómo colaboramos con los proveedores para tomar decisiones sobre su atención médica..... | 12 |
| Novedades y actualizaciones.....                                                         | 13 |
| Servicios de idiomas y asistencia en la comunicación.....                                | 13 |
| Servicios de salud para mujeres.....                                                     | 13 |
| Servicios en salud conductual.....                                                       | 13 |
| Servicios de salud conductual en caso de emergencia.....                                 | 14 |
| Atención para necesidades especiales de salud.....                                       | 14 |
| Servicios fuera de la red.....                                                           | 14 |
| Horario de atención de los servicios.....                                                | 14 |
| Qué hacer cuando necesita atención fuera de horario o en caso de emergencia.....         | 15 |
| Acerca de los beneficios de medicamentos.....                                            | 15 |
| Protección de su privacidad.....                                                         | 16 |
| Sus derechos y responsabilidades.....                                                    | 17 |
| Segundas valoraciones.....                                                               | 18 |
| Quejas y apelaciones.....                                                                | 18 |
| Su derecho a apelar una denegación.....                                                  | 19 |
| Su derecho a un documento de voluntades anticipadas.....                                 | 19 |

# Su guía para obtener atención médica de calidad

La versión 2025 de la Guía para obtener atención médica de calidad de Molina Marketplace (la guía) le ayudará a conocer los programas y servicios que se le ofrecen. En esta puede leer sobre nuestro Programa de mejora de la calidad y sobre los servicios para mantener su bienestar y cuidar de cualquier condición de salud que pueda tener.

## Esta guía explica cómo:

- Protegemos sus derechos de privacidad y su información de salud protegida (PHI)
- Tomamos decisiones sobre su atención médica
- Le brindamos ayuda para tomar decisiones relacionadas con su atención médica
- Atendemos sus necesidades de comunicación

Puede imprimir la guía y cualquier otra información desde nuestro sitio web. Para obtener la guía en su idioma preferido o en un formato accesible, llame al centro de atención al cliente al (833) 644-1623 o al teléfono de texto (TTY): 711. Tanto los nuevos miembros como los ya existentes pueden solicitar que les enviemos por correo una copia de los materiales.

## Sus contactos de atención médica

| Departamento o programa                                                                                                | Servicios                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Número de teléfono                                                                                                                                                                                                                                        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Centro de atención a clientes</b>                                                                                   | <b>Los Servicios para Miembros de Molina Marketplace pueden:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Responder preguntas sobre su plan de salud y los servicios disponibles.</li><li>• Ayudarle a elegir o cambiar su proveedor de atención primaria (PCP).</li><li>• Informarle dónde puede recibir atención.</li><li>• Ofrecer servicios de interpretación si habla un idioma distinto al inglés, incluida la lengua de señas americana (ASL).</li><li>• Proporcionar información en otros idiomas y formatos.</li></ul> | <b>Centro de atención a clientes</b><br>(833) 644-1623<br>Teléfono de texto (TTY): 711<br>Lunes a viernes de 8:00 a. m. a 6:00 p. m. Local Time                                                                                                           |
| <b>Línea de consejería médica disponible las 24 horas del día y Línea Nacional de Prevención del Suicidio y Crisis</b> | Hable con una enfermera registrada en cualquier momento si tiene preguntas sobre su salud.<br><br>La Línea Nacional 988 de Prevención del Suicidio y Crisis es un servicio a nivel nacional que brinda apoyo confidencial las 24 horas del día, los 7 días de la semana, a personas en casos de crisis con pensamientos suicidas o con angustia relacionada con la salud mental.                                                                                                                                               | <b>Línea de consejería médica disponible las 24 horas del día</b><br>(833) 657-1982<br>Para español: (833) 657-1982<br>Teléfono de texto (TTY): 711<br><br><b>Línea Nacional de Prevención del Suicidio y Crisis</b><br>Llamadas y mensajes de texto: 988 |

| Departamento o programa                                               | Servicios                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Número de teléfono                                                                                                                                                                |
|-----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Atención virtual a distancia las 24 horas</b>                      | <p>Consulte por teléfono o video a un médico certificado para tratar enfermedades menores o necesidades de salud conductual sin salir de casa. Puede recibir atención las 24 horas del día, los 7 días de la semana.</p> <p>También hay citas disponibles con proveedores de la red de Molina. Llame a Servicios para Miembros para obtener más información.</p>                                                                                                                                                                                                   | <p><b>Teladoc</b><br/> 800 TELADOC<br/> (800) 835-2362<br/> Teléfono de texto<br/> (TTY): 711<br/> <a href="https://Member.teladoc.com/Molina">Member.teladoc.com/Molina</a></p>  |
| <b>Administración de la salud*</b>                                    | <p>¿Vive con una enfermedad crónica? Ofrecemos programas para ayudarle a manejar condiciones como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asma</li> <li>• Depresión</li> <li>• Diabetes</li> <li>• Enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC)</li> <li>• Insuficiencia cardíaca</li> <li>• Hipertensión</li> <li>• Control de peso (asesoría nutricional)</li> <li>• Tabaquismo (ayuda para dejar de fumar)</li> </ul> <p>Para obtener detalles sobre cómo usar, inscribirse o dejar estos programas, llame al equipo de administración de la salud.</p> | <p><b>Administración de la salud</b><br/> (833) 269-7830<br/> Teléfono de texto<br/> (TTY): 711<br/> Lunes a viernes<br/> de 6:00 a. m. a 6:00 p. m.<br/> (hora del pacífico)</p> |
| <b>Educación en salud*</b>                                            | <p>Aprenda más sobre cómo vivir bien y mantenerse saludable. Conozca los programas que le ayudarán a dejar de fumar y a controlar su peso. Le ayudaremos a obtener información sobre cómo usar, inscribirse o darse de baja de este programa.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <p><b>Educación en salud</b><br/> (866) 472-9483<br/> Teléfono de texto<br/> (TTY): 711<br/> Lunes a viernes<br/> De 6:00 a. m. a 6:00 p. m.<br/> (hora del pacífico)</p>         |
| <b>Diagnóstico prenatal y atención para embarazos de alto riesgo*</b> | <p>Tenga un bebé sano y un embarazo saludable. Únase a nuestro programa de embarazo para recibir diagnósticos que ayudarán a cuidar mejor su salud y la de su bebé. Servicios para Miembros puede ayudarle a obtener información sobre cómo usar, inscribirse o darse de baja de este programa.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                | <p><b>Servicios para Miembros</b><br/> (833) 644-1623<br/> Teléfono de texto<br/> (TTY): 711<br/> Lunes a viernes<br/> de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.<br/> local time</p>             |
| <b>Administración de la atención*</b>                                 | <p>Los administradores de atención evalúan sus condiciones de salud y revisan los beneficios y recursos disponibles. Este programa puede ayudarle a llevar una vida más saludable. Servicios para Miembros le ayudará a obtener información sobre cómo usar, inscribirse o darse de baja de este programa.</p>                                                                                                                                                                                                                                                     | <p><b>Servicios para Miembros</b><br/> (833) 644-1623<br/> Teléfono de texto<br/> (TTY): 711<br/> Lunes a viernes<br/> de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.<br/> local time</p>             |

| Departamento o programa                                                                                        | Servicios                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Número de teléfono                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Administración de casos complejos y administración de atención intensiva*</b>                               | Atención para miembros con enfermedades graves que necesitan apoyo adicional para recuperarse. Los administradores de atención le ayudarán a recibir la mejor atención posible. Llame a Servicios para Miembros para obtener información sobre cómo usar, inscribirse o darse de baja de este programa. | <b>Servicios para Miembros</b><br>(833) 644-1623<br>Teléfono de texto (TTY): 711<br>Lunes a viernes de 8:00 a. m. a 6:00 p. m. local time                                                                                                                                     |
| <b>Programa de transición de la atención*</b>                                                                  | Cuando le den de alta de un hospital o un asilo, los asesores le ayudarán a pasar de un entorno a otro. Le ayudan a recibir la atención que necesita en casa. Llame a Servicios para Miembros para obtener información sobre cómo usar, inscribirse o darse de baja de este programa.                   | <b>Servicios para Miembros</b><br>(833) 644-1623<br>Teléfono de texto (TTY): 711<br>Lunes a viernes de 8:00 a. m. a 6:00 p. m. local time                                                                                                                                     |
| <b>Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos (HHS) Oficina de Derechos Civiles (OCR)</b> | La OCR le brinda protección contra la discriminación en la atención médica y los servicios sociales. También protege la privacidad de su información médica personal.                                                                                                                                   | <b>Oficina de Derechos Civiles (OCR)</b><br>(800) 368-1019<br>Llamada gratuita TDD: (800) 537-7697<br><a href="https://www.hhs.gov/ocr/index.html">hhs.gov/ocr/index.html</a>                                                                                                 |
| <b>Departamento de Seguros de Illinois (IDOI)</b>                                                              | El IDOI regula los planes de salud. Si tiene una queja, primero debe usar el proceso de quejas de Molina antes de contactar al DIFS. Para obtener información sobre nuestro proceso, llame al Centro de atención a clientes al (833) 644-1623 o al teléfono de texto (TTY): 711.                        | <b>Oficina de Chicago del Departamento de Seguros de Illinois (IDOI)</b><br>(312) 814-2420<br><b>o la oficina de Springfield</b><br>(217) 782-4515,<br>Teléfono de texto (TTY): (866) 323-5231/711<br><a href="https://www.insurance.illinois.gov">insurance.illinois.gov</a> |

\*Puede darse de baja de estos programas en cualquier momento. Llame a Servicios para Miembros para obtener más detalles sobre estos programas.

## Visite nuestro sitio web

Visite [MolinaMarketplace.com](https://MolinaMarketplace.com) y seleccione su estado. Encontrará lo siguiente:

- Beneficios y servicios
- Copagos y otros cargos (si corresponde)
- Qué hacer si recibe una factura
- Preguntas frecuentes (FAQ) y respuestas
- Detalles sobre la farmacia, como los siguientes:
  - Medicamentos cubiertos por su plan
  - Restricciones o cantidades máximas para los medicamentos



- Cómo solicitar una excepción para medicamentos que no están incluidos en la lista de medicamentos
- Sustitutos genéricos
- Intercambio terapéutico (medicamentos diferentes que tienen los mismos efectos)
- Terapia escalonada (cubrir un medicamento antes que otro)
- Cómo encontrar farmacias cercanas dentro de la red
- Guías de salud preventiva y calendarios de vacunación
- Cómo obtener atención especializada y servicios hospitalarios
- Proveedores disponibles de atención primaria y especializada
- Procedimientos de gestión de la utilización (UM), como los siguientes:
  - Revisión previa al servicio
  - Revisión concurrente (ocurre mientras recibe atención en un centro de salud)
  - Revisión posterior al servicio
  - Cómo presentar una apelación

Para obtener copias impresas de cualquier información en [MolinaMarketplace.com](https://MolinaMarketplace.com), llame al Centro de atención a clientes al (833) 644-1623 o al teléfono de texto (TTY): 711. También puede ver su Manual para miembros en el sitio web.

## Portal para miembros

[MyMolina.com](https://MyMolina.com) es su portal para miembros seguro. 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 realizar:

- Completar su evaluación de riesgos para la salud (HRA)
- Buscar una farmacia local
- Obtener ayuda para:
  - Comer saludable
  - Controlar su peso
  - Identificar signos de depresión o falta de motivación
  - Manejar el estrés
  - Mantenerse físicamente activo/a
  - Dejar el tabaco
  - Realizarse pruebas de detección de cáncer
  - Vacunarse
  - Dejar el alcohol
- Solicitar o imprimir su tarjeta de identificación de miembro
- Actualizar sus datos personales:
  - Número de teléfono
  - Correo electrónico
  - Dirección postal
  - Preferencia de idioma

- Raza
- Etnicidad
- Pronombres
- Identidad de género
- Orientación sexual
- Elegir o cambiar de médico
- Ver su historial médico
- Obtener orientación sobre su salud a través de nuestra línea de consejería médica disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana
- Enviar un correo electrónico a Servicios para Miembros
- Acceder a recursos útiles

Para obtener más información o registrarse en el portal para miembros, llame al Centro de atención al cliente al (833) 644-1623 o al teléfono de texto (TTY): 711. También puede crear una cuenta desde su computadora o desde su teléfono. Le recomendamos configurar su cuenta primero en su computadora.

#### **Para crear una cuenta en su computadora:**

Paso 1: Acceda a [MyMolina.com](https://www.mylolina.com)

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

Paso 3: Ingrese su correo electrónico

Paso 4: Cree una contraseña

Paso 5: Es posible que se le solicite verificar su identidad con un código enviado a su teléfono o correo electrónico

#### **Para crear una cuenta desde su teléfono:**

Paso 1: Busque la aplicación My Molina® en App Store o Google Play

Paso 2: Descargue la aplicación My Molina® en su teléfono

Paso 3: Abra la aplicación y seleccione su plan de salud

Paso 4: Ingrese su número de identificación de miembro, fecha de nacimiento y dirección de correo electrónico

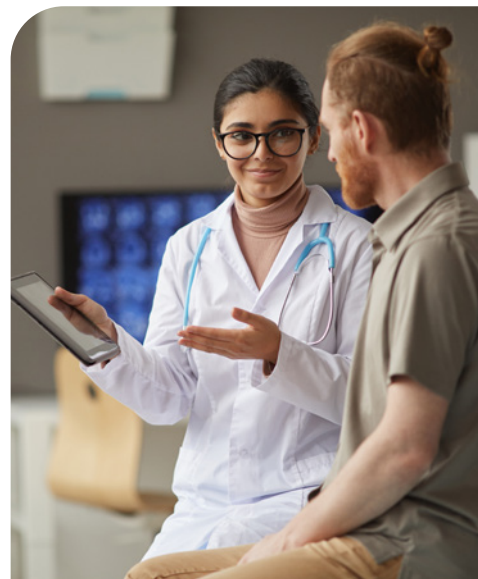
Paso 5: Cree una contraseña

## **Directorio de proveedores en línea**

Para buscar un proveedor en línea, visite [MolinaMarketplace.com](https://www.molinaMarketplace.com).

Haga clic en **“Buscar un médico o farmacia.”** El directorio de proveedores incluye:

- Nombres, direcciones, números de teléfono, especialidad y género de los proveedores de la red
- Accesibilidad al edificio conforme a la Ley para Estadounidenses con Discapacidades (ADA)
- Estado de certificación profesional de los proveedores
  - También puede visitar el Consejo Americano de



Especialidades Médicas ([ABMS.org](http://ABMS.org)) para verificar si un proveedor está certificado

- Horarios de atención
- Proveedores que aceptan nuevos pacientes
- Idiomas hablados por el proveedor o el personal, incluyendo lengua de señas americana
- Nombre, ubicación y estado de acreditación del hospital

Si no tiene acceso a internet o necesita más información (como la escuela de medicina o la residencia de su proveedor), podemos enviarle una copia impresa del directorio de proveedores. Llame al Centro de atención a clientes al (833) 644-1623 o al teléfono de texto (TTY): 711 de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m. para obtener ayuda.

## Plan y programa de mejora de la calidad de Molina Marketplace

Estamos comprometidos a asegurarnos de brindarle la mejor atención posible. Por eso, cada año implementamos un plan para seguir mejorando:

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

### Nuestros objetivos son los siguientes:

- Brindarle servicios que beneficien su salud
- Trabajar con los proveedores para brindarle la atención que necesita
- Atender sus necesidades lingüísticas y culturales
- Eliminar cualquier barrera para recibir atención, como las relacionadas con el idioma

También queremos saber lo que opina sobre nuestro desempeño. Revisamos nuestros servicios del año anterior para evaluar nuestros avances. Es posible que le enviemos una encuesta para conocer su opinión.

También podríamos 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 Encuesta de experiencia de los miembros del Plan de Salud Calificado (QHP).

### La encuesta QHP pregunta cómo califica usted:

- Su atención médica
- Su proveedor de atención primaria (PCP)
- Su plan de salud
- Los especialistas que ha visitado
- Consultas de prevención
- Facilidad para obtener atención médica
- Rapidez para recibir atención

### HEDIS® (Conjunto de datos e información sobre la efectividad de la atención médica)

También medimos cuántos de nuestros miembros reciben pruebas y exámenes importantes. Evaluamos:

- Exámenes anuales
- Cuidado para la diabetes
- Mamografías (radiografías de los senos)
- Administración de medicamentos
- Pruebas de Papanicolaou
- Cuidado prenatal
- Cuidado posparto
- Vacunas (contra la gripe, vacunas infantiles y para adolescentes)

Su salud es nuestra prioridad. Queremos ayudarle a cuidar mejor de usted y su familia. Para lograrlo, nosotros:

- Le recordamos que debe acudir a sus consultas de prevención y vacunarse, tanto usted como su hijo
- Le enseñamos sobre cualquier enfermedad crónica que tenga
- Nos aseguramos de que reciba atención prenatal y posparto, si está embarazada
- Le recordamos que se realice la prueba de Papanicolaou y la mamografía, si las necesita
- Atendemos cualquier queja que tenga
- Le ayudamos a encontrar y usar información en nuestro sitio web
- Le informamos sobre los servicios especiales que ofrecemos

Para obtener más información, llame al Centro de atención a clientes al (833) 644-1623 o al teléfono de texto (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 mejora de la calidad y sus resultados.

## Recomendaciones para mantenerse saludable

Le brindamos información sobre los servicios preventivos y cuándo debe recibirlos. Esta información no reemplaza las recomendaciones de su médico.

### Para aprovechar al máximo estas recomendaciones:

- Dedique tiempo a leerlas
- Anote sus preguntas y llévelas a su próxima consulta médica
- Informe a su proveedor sobre cualquier problema de salud que usted o sus hijos tengan
- Acuda a sus citas
- Si no acude a una cita, vuelva a programarla de inmediato

Le ayudamos a informarse sobre pruebas y exámenes importantes para ayudarle con problemas de salud, como diabetes, enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC) y depresión. Visite [MolinaMarketplace.com](https://MolinaMarketplace.com) para obtener detalles. Llame al Centro de atención a clientes al (833) 644-1623 o al teléfono de texto (TTY): 711 de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.



## Ayuda adicional para enfermedades crónicas

Atender los problemas de salud puede ser difícil de sobrellevar todos los días. Para asegurarnos de que reciba la atención adecuada, nuestro programa de administración de la atención puede ayudarle a:

- Obtener servicios
- Organizar pruebas y visitas con el proveedor
- Cerrar brechas en la atención o en los servicios
- Conectarse con el apoyo comunitario
- Buscar servicios comunitarios

Puede ser referido al programa de administración de la atención a través de:

- Un proveedor, un planificador de alta del hospital o un trabajador social
- Servicios para Miembros, la línea de educación en salud o la línea de consejería médica disponible las 24 horas del día
- Un familiar o cuidador
- Usted mismo
- La identificación por Molina Marketplace como elegible para el programa de administración de la atención

Puede dejar de participar en cualquier programa en cualquier momento. Llame al Centro de atención a clientes al (833) 644-1623 o al teléfono de texto (TTY): 711 de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m., para obtener más información.

## Salud de la población

(Administración de la salud, diagnósticos prenatales, apoyo para embarazos de alto riesgo, administración de la salud, administración de cuidados complejos y administración de atención intensiva, transición de cuidados, boletines para miembros y educación en la salud).

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

## Administración de la salud

Ofrecemos los siguientes programas para ayudarle a usted y a su familia a controlar o prevenir:

- Asma
- Enfermedades cardiovasculares (CVD)
- Enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC)
- Depresión
- Diabetes
- Insuficiencia cardíaca
- Control de peso (asesoría nutricional)
- Tabaquismo (ayuda para dejar de fumar)

Para obtener más información, inscribirse o darse de baja de cualquiera de estos programas, llame al equipo de administración de la salud al (833) 269-7830 o al teléfono de texto (TTY): 711 de lunes a viernes, de 6:00 a. m. a 6:00 p. m. (hora del pacífico).

## Diagnóstico prenatal y atención para embarazos de alto riesgo

Ofrecemos diagnósticos prenatales. Si está embarazada y tiene un embarazo de alto riesgo, contamos con un programa para ayudarle a mantenerse saludable junto con su bebé. Un administrador de la atención puede ayudarle a recibir chequeos médicos importantes. También pueden ponerle en contacto con otros servicios útiles, como el Programa para Mujeres, Infantes y Niños (WIC) o clases de crianza y cuidado.

Para obtener más información, verificar si califica o para inscribirse o darse de baja de este programa, llame al Centro de atención a clientes al (833) 644-1623. Las madres y las familias pueden recibir ayuda gratuita y confidencial para la salud mental materna las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Esta ayuda está disponible para todos, no necesita ser miembro de Molina para utilizar este servicio gratuito. Puede llamar o enviar un mensaje de texto a la Línea Nacional de Salud Materna al (833) TLC-MAMA (853-6262) para hablar con alguien.

Obtenga más información en <https://mchb.hrsa.gov>.

**La Línea Nacional de Salud Mental Materna no es una línea para casos de crisis. Si tiene una emergencia, acuda a la sala de emergencias del hospital más cercano. Puede acudir de inmediato a cualquier otro lugar de emergencias. Puede LLAMAR al 911. Para la Línea de Prevención del Suicidio y Crisis, puede LLAMAR al 988.** Si acude a la sala de emergencias, informe a su médico de atención primaria lo antes posible.

## Administración de la atención

La administración de la atención es una forma de ayudarle a cuidar su salud física y conductual de la mejor manera posible. Un equipo de personas, que incluye un administrador de la atención, enfermeras, médicos y otros colaboradores, trabajará en conjunto para crear un plan específico solo para usted con metas para ayudarle a mejorar.

Los administradores de la atención pueden hablar con usted por teléfono o en persona para asegurarse de que esté bien. También podrían traer a alguien de la comunidad para brindarle información o enseñarle algo. Llame al Centro de atención a clientes al (833) 644-1623 para obtener información sobre cómo usar, verificar si califica, inscribirse o darse de baja de este programa.

## Administración de casos complejos y administración de atención intensiva

La administración de casos complejos y administración de atención intensiva son servicios para miembros con enfermedades graves que necesitan apoyo adicional para recuperarse. Los administradores de atención quieren asegurarse de que reciba la mejor atención posible y:

- Enseñarle sobre su enfermedad y ayudarle a obtener la atención y los servicios adecuados
- Ayudarle a obtener lo que necesita para sentirse mejor, como medicamentos o equipo
- Verificar si lo que están haciendo le está ayudando
- Seguir trabajando con usted hasta que se sienta mejor y pueda cuidarse por su cuenta

Para obtener más información, verificar si califica, inscribirse o darse de baja de estos programas, llame a Servicios para Miembros o visite

[MolinaMarketplace.com](https://MolinaMarketplace.com).



## Programa de transición de la atención

Nuestro programa está diseñado para ayudarle a tener una transición fluida después de salir del hospital u otra unidad médica. Los asesores trabajarán con usted o su cuidador para asegurarse de que entienda lo que necesita hacer para mantenerse saludable. Queremos asegurarnos de que reciba la mejor atención posible y de que sienta apoyo durante su recuperación.

El programa está disponible para todos los miembros de Molina. Para obtener más información, verificar si califica, inscribirse o darse de baja de este programa, llame al Centro de atención a clientes al (833) 644-1623.

## Boletines para miembros

Publicamos los boletines para miembros en <https://www.molinahealthcare.com/marketplace/il/en-us/Members/Members%20Resources/newsletters>. La información es fácil de leer y ofrece consejos sobre un estilo de vida saludable.

## Educación en salud

Podemos enseñarle sobre temas como:

- Alimentación saludable
- Prevención de enfermedades
- Manejo del estrés
- Actividad física
- Colesterol
- Asma
- Diabetes
- Salud conductual

Para obtener materiales de educación en salud, puede solicitarlos a su médico. También puede visitar [MolinaHealthcare.com/StayingHealthy](https://MolinaHealthcare.com/StayingHealthy)

## Evaluación de riesgos para la salud y herramientas de autogestión

Para obtener ayuda para realizar cambios saludables, utilice la Evaluación de riesgos para la salud (evaluación de la salud) en el portal de [My Molina®](#). Solo tiene que responder preguntas sobre su salud, hábitos y pruebas médicas recomendadas. Una vez que complete esta evaluación, recibirá un reporte sobre los riesgos que podrían afectar su salud.

En este portal para miembros, también encontrará herramientas de autocuidado que ofrecen consejos sobre:

- Control del peso
- Depresión
- Bienestar financiero
- Otros temas que afectan a su salud

Estas herramientas le ayudan a verificar el progreso, identificar obstáculos y medir el avance hacia sus metas. Para obtener más información, visite [MyMolina.com](https://MyMolina.com).

## Programa de seguridad del paciente

Nuestro programa de seguridad del paciente ayuda a protegerlo a usted y a su familia cuando recibe atención médica.

### Le brindamos protección al:

- Informar a los proveedores y hospitales sobre problemas de seguridad y cómo obtener ayuda
- Llevar un seguimiento de las quejas de los miembros sobre problemas de seguridad en los consultorios de los proveedores y en los hospitales
- Revisar reportes de organizaciones que supervisan la seguridad en los hospitales
- Enseñarle qué preguntas hacer durante sus consultas médicas

### Las organizaciones que supervisan la seguridad incluyen:

- [Calificaciones del índice de calidad de Leapfrog Group](#)
- [Calificaciones de los objetivos nacionales de seguridad del paciente de The Joint Commission](#)

### Puede consultar estos sitios web para:

- Conocer las medidas que están tomando los hospitales para ser más seguros
- Saber qué buscar al elegir un proveedor o un hospital
- Obtener información sobre programas y servicios para condiciones como la diabetes y el asma

Para obtener más información, llame al Centro de atención a clientes al (833) 644-1623 o al teléfono de texto (TTY): 711 de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m. o visite [MolinaMarketplace.com](https://MolinaMarketplace.com).

## Cómo colaboramos con los proveedores para tomar decisiones sobre su atención médica

Algunos servicios deben ser aprobados previamente antes de que podamos cubrirlos. Colaboramos con su proveedor para determinar qué servicios necesita. Esto se denomina gestión de la utilización (UM).

- No se incentiva a los proveedores ni a otras personas por negar servicios.
- No se les paga extra a los proveedores ni al personal de administración de la UM por tomar decisiones que limiten su atención médica.

Si tiene alguna pregunta sobre nuestro proceso o decisiones de la UM, llame al Centro de atención a clientes al (833) 644-1623 o al teléfono de texto (TTY): 711 de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m. Aceptamos llamadas por cobrar. Si necesita ayuda en su idioma, contamos con personal bilingüe o intérpretes disponibles sin costo alguno. También ofrecemos servicios de TTY si es sordo, tiene dificultad para oír o para hablar.

Si llama fuera del horario de atención o durante el fin de semana, por favor deje un mensaje con su número de teléfono. Le devolveremos la llamada dentro de un día hábil. Es posible que el Centro de atención a clientes también le llame para hablar sobre temas relacionados con la UM. Si el Centro de atención a clientes le llama, usaremos nuestro nombre, título y el nombre de Molina.



## Novedades y actualizaciones

Buscamos formas de ofrecer nuevos tipos de atención y servicios, así como nuevas maneras de brindarlos. Revisamos los nuevos servicios para garantizar su seguridad y los beneficios adicionales que puedan ofrecer. Cada año, revisamos avances en:

- Equipo
- Servicios médicos
- Servicios en salud conductual
- Medicamentos

## Servicios de idiomas y asistencia en la comunicación

Le proporcionaremos información escrita o verbal en su idioma sin ningún costo. Ofrecemos intérpretes para ayudarle a comunicarse con su proveedor o con nosotros. Hacemos esto para la mayoría de los idiomas, incluyendo la lengua de señas. Para solicitar un intérprete o materiales escritos en un idioma distinto del inglés, llame al Centro de atención a clientes al (833) 644-1623 o al teléfono de texto (TTY): 711, de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.

## Servicios de salud para mujeres

Cubrimos la atención prenatal, la atención después del parto, los exámenes de mama, las mamografías y las pruebas de Papanicolaou. Para servicios de rutina y prevención, puede acudir con una especialista en salud de la mujer. Puede ser un obstetra, ginecóloga o una partera certificada. No necesita una referencia médica para recibir servicios de salud para la mujer.

## Servicios en salud conductual

Si tiene dudas relacionadas con su salud conductual, podemos ayudarle. Podemos brindarle ayuda con problemas como el estrés, la depresión o el consumo de sustancias. Cubrimos los servicios de salud conductual. No necesita una referencia para ver a un proveedor. Consulte con su PCP o llame al Centro de atención a clientes al (833) 644-1623 o al teléfono de texto (TTY): 711 de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., para obtener más información.

### Podemos ayudarle si experimenta:

- Tristeza persistente
- Sentimientos de desesperanza o impotencia
- Sentimientos de culpa
- Sentimientos de inutilidad
- Dificultad para dormir
- Falta de apetito o pérdida de peso
- Falta de interés

### Si necesita atención en salud mental o relacionados con el consumo de sustancias, puede:

- Llamar a Servicios para Miembros
- Llamar a nuestra línea de consejería médica disponible las 24 horas
- Acudir a un proveedor o centro de atención en salud mental o de consumo de sustancias

- Consultar nuestro Directorio de proveedores en [MolinaMarketplace.com](https://MolinaMarketplace.com)
- Visitar el portal para miembros en [MyMolina.com](https://MyMolina.com)
- Pedir a Servicios para Miembros los nombres y números de teléfono de los centros cercanos a usted

## Servicios de salud conductual en caso de emergencia

Una emergencia de salud conductual es un problema de salud mental que puede causar daño físico grave o incluso la muerte. Algunos ejemplos son cuando:

- Tiene pensamientos suicidas o intenta suicidarse
- Ha puesto en peligro su vida o la de otras personas
- Se ha lesionado y no puede realizar las actividades de la vida diaria
- Se ha lesionado y está causando un daño grave a su cuerpo o la muerte

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

Si acude a la sala de emergencias, informe a su proveedor de atención primaria (PCP) lo antes posible. Si tiene una emergencia y no puede acudir a un proveedor de la red:

- Acuda al hospital o centro de emergencias más cercano
- Llame al número que aparece en su tarjeta de identificación
- Llame a su PCP y dé seguimiento dentro de las 24 a 48 horas posteriores a su salida del centro de emergencias

Si tiene una emergencia fuera del área, le ayudaremos a comunicarse con un proveedor de la red tan pronto como se recupere.

## Atención para necesidades especiales de salud

Nosotros cubrimos la atención para necesidades especiales. Es posible que sea elegible para recibir servicios adicionales. Llame al Centro de atención a clientes al (833) 644-1623 o al teléfono de texto (TTY:711) para obtener más información sobre la coordinación y la administración de la atención.

## Servicios fuera de la red

Si un proveedor de la red no puede brindarle los servicios cubiertos que necesita, puede acudir a un proveedor fuera de la red hasta que podamos ofrecerle los servicios dentro de la red. Si se aprueba que reciba servicios fuera de la red, pagaremos por los servicios y coordinaremos el pago con el proveedor fuera de la red. Su costo será el mismo que si el proveedor estuviera en nuestra red. Para obtener más información, llame al Centro de atención a clientes al (833) 644-1623 o al teléfono de texto (TTY): 711.

## Horario de atención de los servicios

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



Siempre hay una manera de recibir la atención que necesita. Puede acudir a un médico en persona, usar servicios a distancia, recibir atención fuera del horario de atención o en caso de emergencia cuando sea necesario.

## Qué hacer cuando necesita atención fuera de horario o en caso de emergencia

### Atención fuera del horario regular

Es posible que necesite atención cuando el consultorio de su PCP esté cerrado. Cuando necesite servicios fuera del horario de atención, llame a la línea de consejería médica disponible las 24 horas del día al (833) 657-1982.

**Contamos con enfermeras capacitadas disponibles las 24 horas, los 7 días de la semana para:**

- Responder sus preguntas de salud
- Ayudarle a decidir si necesita atención de inmediato
- Programar una cita para usted

### Atención de emergencia

#### ¿Qué es una emergencia?

Un problema repentino o grave que requiere atención inmediata o pone en peligro su vida o su salud.

#### Cubrimos la atención de emergencia.

La atención de emergencia no se cubre fuera de los Estados Unidos.

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

Para atención urgente, llame a la línea de consejería médica disponible las 24 horas del día al (833) 657-1982.

## Acerca de los beneficios de medicamentos

Para conocer los medicamentos que necesita, hable con su proveedor. Para obtener detalles sobre sus beneficios de medicamentos, visite [MolinaMarketplace.com](https://MolinaMarketplace.com)

En nuestro sitio web, puede encontrar:

- Nuestra lista de medicamentos: una lista de los medicamentos genéricos y de marca que cubrimos
- Restricciones en los medicamentos cubiertos, como la cantidad de dosis que puede recibir
- Cómo su proveedor puede solicitar la aprobación de ciertos medicamentos o de la cantidad que necesita
- Información que su proveedor debe proporcionar para que aprueben ciertos medicamentos
- Nuestro proceso para sustitutos genéricos, intercambios terapéuticos y terapia escalonada
- Actualizaciones de nuestra lista de medicamentos
- Cualquier copago para medicamentos que no estén incluidos en la lista de medicamentos
- Cómo su proveedor puede solicitarnos cobertura para un medicamento que no está incluido en la lista de medicamentos

Para obtener más información, llame al Centro de atención a clientes al (833) 644-1623 o al teléfono de texto (TTY): 711 de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m.

## Protección de su privacidad

Usted tiene derechos en lo que respecta a la protección de su información de salud. No compartiremos información que no esté permitida por la ley. Respetamos y protegemos su privacidad. Podemos usar y compartir datos para brindarle beneficios. Su privacidad es importante para nosotros.

### Su información de salud protegida (PHI)

**PHI significa información de salud protegida. La cual incluye su:**

- Nombre
- Número de identificación de miembro
- Raza
- Etnicidad
- Identidad de género
- Orientación sexual
- Necesidades sociales
- Riesgos sociales
- Necesidades lingüísticas
- Otras cosas que le identifican

**Podemos utilizar su PHI para:**

- Coordinar tratamientos con profesionales de salud para brindarle su tratamiento
- Pagar su atención médica
- Evaluar la calidad de la atención que recibe
- Informarle sobre sus opciones de atención
- Operar nuestro plan de salud
- Usar o compartir la PHI para otros fines, según lo permita la ley

Debemos obtener su autorización por escrito para usar o compartir su PHI para cualquier propósito no mencionado anteriormente.

### Sus derechos de privacidad

**Tiene derecho a:**

- Consultar su PHI
- Obtener una copia de su PHI
- Modificar su PHI
- Pedirnos que no usemos ni compartamos su PHI de ciertas maneras



- Obtener una lista de las personas o lugares a quienes les hemos proporcionado su PHI

## Cómo protegemos su PHI

### Su PHI puede ser escrita, hablada o digital. Protegemos su PHI al:

- Tener políticas y procedimientos que le brinden protección
- Limitar al personal que puede ver la PHI
- Capacitar a nuestro personal sobre cómo proteger y asegurar la PHI (escrita o hablada)
- Requerir un acuerdo por escrito para seguir las políticas y los procedimientos
- Proteger la PHI digitalmente con cortafuegos y contraseñas

### Por ley, debemos:

- Mantener la privacidad de su PHI
- Informarle si hay alguna violación de su PHI no protegida
- No usar ni divulgar su información genética para evaluaciones de seguro
- No usar su raza, identidad de género, orientación sexual, etnicidad o datos de idioma como criterio para evaluar o negar cobertura
- Seguir nuestro Aviso de prácticas de privacidad (NPP)

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

- Llamar o escribir a Molina y presentar una queja
- Presentar una queja 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 [MolinaMarketplace.com](https://MolinaMarketplace.com). También puede llamar al Centro de atención a clientes al (833) 644-1623 o al teléfono de texto (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. Esto ayuda a que usted, su familia, su proveedor y Molina trabajen juntos para que reciba la atención que necesita.

### Tiene derecho a:

- Obtener información sobre Molina, sus servicios, proveedores y sus derechos y responsabilidades.
- Privacidad y un trato digno y respetuoso.
- Ayudar a tomar decisiones junto con su proveedor sobre su atención médica. Puede rechazar el tratamiento.
- Pedir una copia de su expediente médico.
- Pedir que se cambie o corrija su expediente médico.
- Hablar sobre sus opciones de tratamiento con su médico de una manera clara y establecer metas de tratamiento en las que ambos estén de acuerdo. El costo o la cobertura de beneficios no importa.
- Presentar cualquier queja o apelación sobre Molina o la atención que recibió.
- Ejercer sus derechos como miembro sin temor a represalias.

- Conocer sus derechos y responsabilidades cada año.
- Sugerir cambios a nuestra política de derechos y responsabilidades.

#### **También tiene la responsabilidad de:**

- Proporcionar toda la información que Molina y sus proveedores necesiten para su atención médica.
- Conocer sus problemas de salud.
- Participar en las metas de tratamiento en las que usted y su proveedor estén de acuerdo.
- Seguir el plan de tratamiento para su atención.
- Acudir a las citas médicas y llegar a tiempo.
- Si va a llegar tarde o no puede acudir a la cita, llame al consultorio lo antes posible.

#### **Compartimos las declaraciones de derechos y responsabilidades de los miembros con:**

- Nuevos miembros al inscribirse
- Miembros actuales si lo solicitan
- Nuevos proveedores cuando se integran a la red
- Proveedores existentes si lo solicitan

Visite [MolinaMarketplace.com](https://MolinaMarketplace.com) para consultar su Manual para miembros con una lista completa de sus derechos y responsabilidades. También puede llamar al Centro de atención a clientes al (833) 644-1623 o al teléfono de texto (TTY): 711 de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m. para solicitar una copia.

## **Segundas valoraciones**

Si no está de acuerdo con el plan de atención de su proveedor, tiene derecho a una segunda valoración. Para obtener más información, llame al Centro de atención a clientes al (833) 644-1623 o al teléfono de texto (TTY): 711 de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.

## **Quejas y apelaciones**

Si tiene problemas con su atención médica o servicios, tiene derecho a presentar un reclamo (queja) o apelación.

#### **Presente una queja por aspectos como:**

- La atención que recibe de su proveedor o hospital
- El tiempo que tarda en recibir una cita o ser atendido por un proveedor
- La disponibilidad de proveedores en su área

#### **Presente una apelación cuando no esté de acuerdo con nuestra decisión de:**

- Detener, cambiar, suspender, reducir o negar un servicio
- Denegar el pago por los servicios

Puede solicitar una revisión acelerada si la decisión pone en riesgo su vida o salud. También puede solicitar una audiencia imparcial con un juez estatal si su apelación es rechazada.

Visite [MolinaMarketplace.com](https://MolinaMarketplace.com) o consulte su Manual para miembros para leer sobre:

- Las quejas y apelaciones
- Quién puede presentar una queja y una apelación
- El proceso de audiencia estatal imparcial, derechos y plazos

Si tiene preguntas, puede llamar al Centro de atención a clientes al (833) 644-1623 o al teléfono de texto (TTY).

## Su derecho a apelar una denegación

### ¿Qué es una denegación?

Una denegación significa que no pagaremos por un servicio o una factura. Si denegamos su servicio, usted tiene derecho a saber por qué se denegó. Tiene derecho a presentar una apelación.

Si denegamos su servicio, recibirá una carta explicándole el motivo. La carta le informará sobre su derecho a presentar una apelación. Puede leer sobre estos derechos en su Manual para miembros. Puede informarse sobre cómo presentar una apelación en [MolinaMarketplace.com](https://MolinaMarketplace.com). Servicios para Miembros también puede ayudarle a presentar una apelación.

Si no está conforme con el resultado de su apelación, puede solicitar una revisión independiente. Proveedores externos a Molina revisarán todos los hechos y tomarán una decisión. Molina seguirá esta decisión.

## Su derecho a un documento de voluntades anticipadas

Tiene derecho a aceptar o rechazar el tratamiento que ofrece un proveedor. Si no puede expresar sus deseos al proveedor, debe dejarlos establecidos de antemano. Es importante tener un documento de voluntades anticipadas. Puede tener uno para atención médica y de salud mental.

Un documento de voluntades anticipadas es un formulario legal que indica a los proveedores el tipo de atención que desea recibir si no puede expresarse por su cuenta. Redacte su documento de voluntades anticipadas antes de que tenga una emergencia. Esto evita que otras personas tomen decisiones importantes sobre su salud en caso de que no pueda hacerlo por sí mismo. Existen diferentes tipos de documentos de voluntades anticipadas. Algunos ejemplos son:

- Poder notarial para la atención médica
- Un testamento vital

Es su decisión tener un documento de voluntades anticipadas. Nadie puede negarle atención en función de si tiene o no uno. Para recibir ayuda en la toma de decisiones sobre su cuidado, hable con alguien en quien confíe. Puede ser un miembro de la familia o un amigo. También puede hablar con su abogado o con su PCP.

Llame a Servicios para Miembros al (833) 644-1623 o al teléfono de texto (TTY): 711 para recibir ayuda y obtener un documento de voluntades anticipadas que cumpla con las leyes estatales.

Si firmó un documento de voluntades anticipadas y cree que su proveedor no ha respetado sus deseos, puede presentar una queja. Visite [MolinaMarketplace.com](https://MolinaMarketplace.com) o llame a Servicios para Miembros para obtener más detalles.