



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
Pautas para mantenerse saludable.....	8
Ayuda adicional para problemas de salud crónicos.....	8
Salud de la población.....	9
Evaluación de riesgos de salud y herramientas de autogestión.....	11
Programa de Seguridad del Paciente.....	11
Cómo trabajamos con los proveedores para tomar decisiones sobre su atención.....	12
Novedades.....	12
Servicios de asistencia lingüística y de comunicación.....	12
Servicios de salud de la mujer.....	12
Servicios de salud del comportamiento.....	13
Servicios ante emergencias de salud del comportamiento.....	13
Cómo recibir atención para necesidades de salud especiales.....	14
Servicios fuera de la red.....	14
Horario de atención de los servicios.....	14
¿Qué hacer cuando necesite atención fuera del horario laboral o de emergencia?.....	14
Acerca de los beneficios de medicamentos.....	15
Cómo protegemos su privacidad.....	15
Sus derechos y responsabilidades.....	16
Segundas opiniones.....	17
Quejas y apelaciones.....	17
Su derecho a apelar una denegación.....	18
Su derecho a tener una directiva anticipada.....	18



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) lo ayuda a conocer los programas y servicios que se le ofrecen. En esta Guía puede leer acerca de nuestro Programa de Mejora de la Calidad y los servicios para mantenerse saludable y ocuparse de cualquier afección de salud que pueda tener.

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

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

Podrá 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 a Servicios para Miembros al **(888) 295-7651 (TTY: 711)**. Tanto los miembros nuevos como los existentes pueden solicitarnos que enviemos por correo una copia de los materiales.

Sus contactos de atención médica

Departamento/ Programa	Servicios	Número de teléfono
Servicios para Miembros	Servicios para Miembros de Molina Marketplace puede hacer lo siguiente: • Responder preguntas sobre su plan de salud y servicios. • Ayudarlo a elegir un PCP o cambiarlo. • Informarle dónde recibir atención. • Ofrecer servicios de interpretación si habla un idioma que no sea inglés, incluido el lenguaje de señas americano (ASL). • Proporcionar información en otros idiomas y formatos.	Servicios para Miembros (888) 295-7651 (TTY: 711) De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.
Línea de Asesoramiento de Enfermería disponible las 24 horas y Línea Nacional de Ayuda para Suicidio y Crisis	Hable con un enfermero registrado en cualquier momento que tenga preguntas sobre su salud. La Línea de Ayuda para Suicidio y Crisis, 988, funciona en todo el país y brinda apoyo confidencial las 24 horas del día, los 7 días de la semana, a personas en crisis de suicidio o en situación de angustia relacionada con la salud mental.	Línea de Asesoramiento de Enfermería disponible las 24 horas (888) 275-8750 En español: (866) 648-3537 (TTY: 711) Línea Nacional de Ayuda para Suicidio y Crisis Llamadas y mensajes de texto: 988

Departamento/ Programa	Servicios	Número de teléfono
Atención virtual de telesalud las 24 horas	Tenga una visita por teléfono o video con un médico certificado sin salir de casa cuando presente enfermedades menores o necesidades de salud del comportamiento. Puede recibir atención las 24 horas del día, los 7 días de la semana. También hay citas disponibles con los proveedores de la red de Molina. Llame a Servicios para Miembros para obtener más información.	Teladoc 800-TELADOC (800) 835-2362 (TTY: 711) Member.Teladoc.com/Molina
Administración de salud*	¿Vive con una afección de salud crónica? Ofrecemos programas para ayudarlo a controlar lo siguiente: • Asma • Depresión • Diabetes • Enfermedad pulmonar obstructiva crónica (COPD) • Insuficiencia cardíaca • Presión arterial alta • Peso (asesoramiento nutricional) • Cómo dejar de fumar Para obtener más información sobre cómo utilizar, unirse o abandonar estos programas, llame al Equipo de Administración de la Salud.	Administración de salud (866) 891-2320 (TTY: 711) De lunes a viernes de 6:00 a.m. a 6:00 p.m., hora del Pacífico (PT)
Educación para la salud*	Obtenga más información sobre cómo vivir bien y mantenerse saludable. Obtenga detalles sobre los programas que lo ayudarán a dejar de fumar y controlar su peso. Lo ayudaremos a aprender a usar, unirse o abandonar este programa.	Educación para la salud (866) 472-9483 (TTY: 711) De lunes a viernes de 6:00 a.m. a 6:00 p.m., hora del Pacífico (PT)
Exámenes relacionados con el embarazo y apoyo para embarazo de alto riesgo*	Tenga un embarazo saludable y un bebé sano. Participe de nuestro programa de embarazo para acceder a pruebas de detección para ayudar a que usted y su bebé estén lo más saludables posible. Servicios para Miembros pueden brindar ayuda para que aprenda a usar, unirse o abandonar este programa.	Servicios para Miembros (888) 295-7651 (TTY: 711) De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.
Coordinación de atención*	Los administradores de atención evalúan sus afecciones de salud y revisan beneficios y recursos. Este programa puede ayudar para que tenga una vida más saludable. Servicios para Miembros le brindarán ayuda para que aprenda a usar, unirse o abandonar este programa.	Servicios para Miembros (888) 295-7651 (TTY: 711) De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.

Departamento/ Programa	Servicios	Número de teléfono
Administración de cuidados complejos y de cuidados intensivos*	Atención a miembros que se enferman gravemente y necesitan ayuda adicional para sentirse mejor. Los administradores de atención le brindarán ayuda para que obtenga la mejor atención posible. Llame a Servicios para Miembros para obtener información sobre cómo usar, unirse o abandonar estos programas.	Servicios para Miembros (888) 295-7651 (TTY: 711) De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.
Programa de Transición de la Atención*	Cuando le dan el alta de un hospital o de un hogar de ancianos, los asesores ayudan para que haga la transición de un entorno a otro. Ayudan a obtener la atención que necesita en casa. Llame a Servicios para Miembros para obtener información sobre cómo usar, unirse o abandonar este programa.	Servicios para Miembros (888) 295-7651 (TTY: 711) De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.
Oficina de Derechos Civiles (OCR) del Department of Health and Human Services (HHS) de los EE. UU.	La OCR lo protege contra la discriminación en atención médica y servicios sociales. También protege la privacidad de su información de salud personal.	Oficina de Derechos Civiles (OCR) (800) 368-1019 Llamada gratuita TDD: (800) 537-7697 hhs.gov/ocr/index.html
Oficina del Superintendente de Seguros (OSI) de New Mexico	La OSI regula los planes de salud. Si tiene una queja, utilice el proceso de quejas de Molina Healthcare of New Mexico antes de comunicarse con la OSI. Para obtener información sobre nuestro proceso, llame a Servicios para Miembros al (888) 295-7651 (TTY: 711) .	Oficina del Superintendente de Seguros (OSI) de New Mexico (855) 427-5674 (TTY: (855) 427-5674/711) osi.state.nm.us/

* Puede dejar de participar en estos programas en cualquier momento. Para obtener más información sobre estos programas, llame a Servicios para Miembros.

Visite nuestro sitio web

Visite MolinaMarketplace.com y elija su estado. Encontrará lo siguiente:

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



- Intercambio terapéutico (diferentes medicamentos con los mismos efectos).
- Tratamiento escalonado (cubrir un medicamento antes de cubrir otro).
- Cómo localizar farmacias dentro de la red que le queden cerca.
- Pautas de salud preventiva y cronogramas de vacunas.
- Cómo recibir atención especializada y servicios hospitalarios.
- Proveedores de atención primaria y especializados disponibles.
- Procedimientos de gestión de utilización (UM), como los siguientes:
 - Revisión previa al servicio.
 - Revisión urgente simultánea (mientras recibe atención en un centro de atención médica).
 - Revisión posterior al servicio.
 - Cómo presentar una apelación.

Para obtener copias impresas de cualquier información que esté en MolinaMarketplace.com, llame a Servicios para Miembros al **(888) 295-7651 (TTY: 711)**. También puede consultar el Manual para miembros en el sitio web.

Portal para miembros

MiMolina.com es su portal para miembros de acceso seguro. Le permite gestionar su salud desde su computadora, teléfono, tableta o computadora portátil. El portal para miembros es fácil de usar. Estas son algunas de las cosas que puede hacer:

- Completar su Evaluación de riesgos de salud (HRA).
- Buscar una farmacia local.
- Obtener ayuda con lo siguiente:
 - Comer sano.
 - Controlarse el peso.
 - Consultar para saber si tiene depresión o falta de motivación.
 - Controlar el estrés.
 - Estar físicamente activo.
 - Dejar el consumo de tabaco.
 - Realizarse pruebas para detectar el cáncer.
 - Administrarse vacunas.
 - Dejar de beber alcohol.
- Solicitar o imprimir su tarjeta de identificación de miembro.
- Actualizar los siguientes datos personales:
 - Número de teléfono
 - Correo electrónico
 - Dirección postal
 - Preferencia de idioma
 - Grupo étnico
 - Etnia
 - Pronombres
 - Identidad de género
 - Orientación sexual

- Elegir o cambiar médicos.
- Consultar sus registros médicos.
- Obtener asesoramiento de salud de nuestra Línea de Asesoramiento de Enfermería disponible las 24 horas, abierta los 7 días de la semana.
- Enviar un correo electrónico a Servicios para Miembros.
- Encontrar recursos útiles.

Para obtener más información o inscribirse en el portal para miembros, llame a Servicios para Miembros al **(844) 862-4543 (TTY: 711)**. También puede crear una cuenta en su computadora o desde su teléfono. Le sugerimos que primero configure su cuenta en su computadora.

Estos son los pasos para crear una cuenta en su computadora:

Paso 1: Vaya a MiMolina.com.

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

Paso 3: Introduzca su dirección de correo electrónico.

Paso 4: Cree una contraseña.

Paso 5: Es posible que se le solicite un número de teléfono o un correo electrónico para obtener un código de verificación.

Estos son los pasos para crear una cuenta desde su teléfono:

Paso 1: Busque la aplicación móvil Mi Molina® en su tienda de aplicaciones Apple App Store o Google Play.

Paso 2: Descargue la aplicación móvil Mi 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.

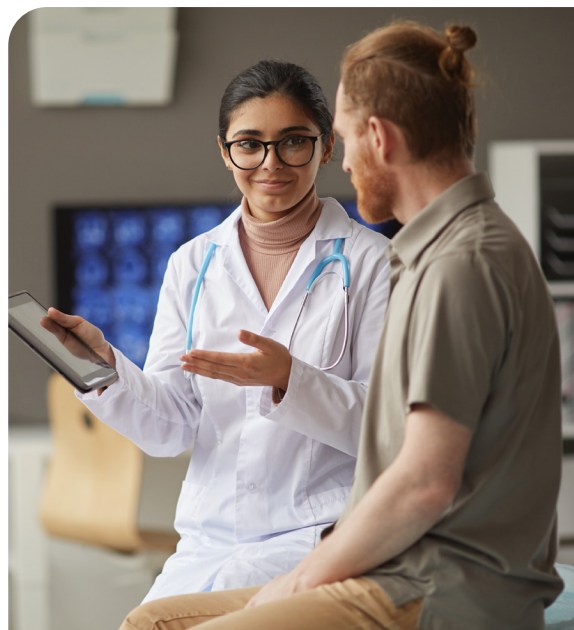
Paso 5: Cree una contraseña.

Directorio de proveedores en línea

Para buscar un proveedor en línea, visite MolinaMarketplace.com. Haga clic en **“Find a Doctor or Pharmacy” (Encontrar un médico o una farmacia)**. El Directorio de proveedores incluye lo siguiente:

- Nombres, direcciones, números de teléfono, experiencia y género de los proveedores de la red.
- Acceso al edificio según la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA).
- Estado de certificación del colegio de los proveedores.
 - También puede visitar la American Board of Medical Specialties (ABMS.org) para averiguar si un proveedor está certificado.
- Horarios de atención.
- Los proveedores que aceptan pacientes nuevos.
- Idiomas que habla el proveedor o el personal, incluido el lenguaje de señas americano.
- Nombre del hospital, ubicación y estado de acreditación.

Si no puede acceder a internet o necesita más información (como la facultad de medicina donde estudió su proveedor o dónde hizo residencia), podemos enviarle una copia impresa del Directorio de proveedores. Para obtener ayuda, llame a Servicios para Miembros al **(888) 295-7651 (TTY: 711)**, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.



Plan y Programa de Mejora de la Calidad de Molina Marketplace

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

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

Nuestras metas son:

- Brindarle servicios que benefician su salud.
- Trabajar junto a los proveedores para que reciba la atención que necesita.
- Atender sus necesidades lingüísticas y culturales.
- Reducir cualquier obstáculo para recibir atención, como necesidades de idioma.

Además, queremos escuchar cómo lo estamos haciendo. Revisamos el año anterior de servicio para supervisar nuestro progreso. Es posible que le enviemos una encuesta para conocer sus comentarios.

También podemos enviar encuestas para ver cuántos miembros reciben los servicios que necesitan. Las encuestas nos ayudan a saber qué atención es necesaria. Una de estas encuestas se llama Encuesta sobre la experiencia de los afiliados con el plan médico calificado (QHP).

La encuesta QHP le hace preguntas sobre cómo califica lo siguiente:

- Su atención médica.
- Su médico de atención primaria (PCP).
- Su plan médico.
- Los especialistas que ha consultado.
- Los exámenes de control de bienestar.
- Qué tan sencillo es para usted recibir atención médica.
- Qué tan sencillo es para usted recibir atención médica rápidamente.

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

También medimos cuántos de nuestros miembros se realizan los exámenes y pruebas clave. Prestamos atención a lo siguiente:

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

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

- Recordarle que se realice los exámenes de control de bienestar y las vacunas tanto para usted como para sus hijos.
- Enseñarle sobre cualquier afección médica crónica que tenga.
- Asegurarnos de que reciba atención prenatal y posparto, si está embarazada.
- Recordarle que se realice el Papanicolaou y las mamografías, si las necesita.
- Atender cualquier queja que tenga.
- Ayudamos a encontrar y usar la información disponible en nuestro sitio web.
- Darle información sobre los servicios especiales que ofrecemos.

Para obtener más información, llame a Servicios para Miembros al **(888) 295-7651 (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 los resultados.

Pautas para mantenerse saludable

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

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

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

Ofrecemos asistencia para que conozca pruebas y exámenes clave que brinden ayuda con afecciones de salud, como diabetes, enfermedad pulmonar obstructiva crónica (COPD) y depresión. Consulte MolinaMarketplace.com para obtener más información. Llame a Servicios para Miembros al **(888) 295-7651 (TTY: 711)**, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.

Ayuda adicional para problemas de salud crónicos

Ocuparse de las afecciones de salud puede ser mucho con lo que lidiar diariamente. Para asegurarse de recibir la atención adecuada, nuestro Programa de Administración de la Atención puede brindar ayuda para lo siguiente:

- Obtener servicios.
- Coordinar las pruebas y las visitas al proveedor.
- Cerrar las brechas en la atención o el servicio.
- Conectarse con el apoyo en la comunidad.
- Encontrar servicios comunitarios.



Usted puede ser remitido a un servicio de administración de la atención a través de los siguientes medios:

- Un proveedor, un planificador de alta hospitalaria o un trabajador social.
- Servicios para Miembros, la Línea de educación sobre la salud o nuestra Línea de Asesoramiento de Enfermería disponible las 24 horas.
- Un familiar o cuidador.
- Una remisión por su cuenta.
- Identificación de parte de Molina como elegible para la administración de la atención.

Puede elegir detener cualquier programa en cualquier momento. Llame a Servicios para Miembros al **(888) 295-7651 (TTY: 711)**, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. para obtener más detalles.

Salud de la población

(Administración de salud, exámenes relacionados con el embarazo, apoyo para embarazos de alto riesgo, administración de la atención, administración de cuidados complejos y de cuidados intensivos, transición de la atención, boletines informativos para miembros y educación para la salud).

Ofrecemos muchos programas que ayudan a llevar una vida más saludable.

Administración de salud

Ofrecemos los siguientes programas para usted y su familia, quien tenga:

- Asma
- Enfermedad cardiovascular (CVD)
- Enfermedad pulmonar obstructiva crónica (COPD)
- Depresión
- Diabetes
- Insuficiencia cardíaca
- Peso (asesoramiento nutricional)
- Cómo dejar de fumar

Para obtener más información, unirse o abandonar cualquiera de estos programas, llame al Equipo de Administración de Salud al **(866) 891-2320 (TTY: 711)**, de lunes a viernes, de 6:00 a.m. a 6:00 p.m. (hora del Pacífico).

Exámenes relacionados con el embarazo y apoyo para embarazos de alto riesgo

Ofrecemos exámenes relacionados con el embarazo. Si está embarazada y corre un alto riesgo, tenemos un programa para ayudarla a mantenerse saludable y mantener saludable a su bebé. Un administrador de atención puede ayudar para que se asegure de obtener los controles que necesita.

También pueden ponerla en contacto con otros servicios útiles como el Programa para Mujeres, Bebés y Niños (WIC) o clases para niños y de crianza.

Para obtener más información, verificar si califica, unirse o abandonar este programa, llame a Servicios para Miembros al **(888) 295-7651**.



Las mamás y las familias pueden obtener ayuda privada y gratuita para la salud mental en la maternidad las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Esta ayuda está disponible para todos, no es necesario que sea miembro de Molina para utilizar este servicio gratuito. Para hablar con alguien, puede llamar o enviar un mensaje de texto a la Línea Directa Nacional de Salud Materna al **(833) TLC-MAMA (853-6262)**. Obtenga más información en MCHBHRSA.org.

La Línea Nacional de Salud Mental Materna no es una línea de crisis. Si tiene una emergencia, acuda a la sala de emergencias del hospital más cercano. Puede ir a cualquier otro centro de emergencia de inmediato. Puede llamar al 911. Para comunicarse con la Línea de Ayuda para Suicidio y Crisis, puede LLAMAR al 988. Si acude a la sala de emergencias, infórmele a su proveedor de atención primaria lo antes posible.

Administración de la atención

La administración de la atención es una forma de ayudar a cuidar su salud física y del comportamiento de la mejor manera posible. Un equipo de personas, que incluye un administrador de atención, enfermeros, médicos y otros ayudantes, trabajarán juntos para crear un plan especial solo para usted, que tiene metas para ayudar en que usted esté mejor.

Los administradores de 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 ayudar con información o enseñarle algo. Llame a Servicios para Miembros al **(888) 295-7651** para obtener información sobre cómo utilizar estos programas, verificar si califica, unirse o abandonar este programa.

Administración de cuidados complejos y de cuidados intensivos

La administración de cuidados complejos y de cuidados intensivos son cuidados para los miembros que se enferman gravemente y necesitan ayuda adicional para sentirse mejor. Los administradores de atención quieren asegurarse de que usted reciba la mejor atención posible y harán lo siguiente:

- Le enseñarán sobre su enfermedad y lo ayudarán a obtener la atención y los servicios adecuados.
- Lo ayudarán a obtener lo que necesita para sentirse mejor, como medicamentos o equipos.
- Verificar si lo que hacen lo está ayudando.
- Seguir trabajando con usted hasta que se sienta mejor y pueda cuidarse solo.

Para obtener más información, verificar si califica, unirse o abandonar estos programas, llame a Servicios para Miembros o visite MolinaMarketplace.com.

Programa de Transición de la Atención

Nuestro Programa de Transición de la Atención está diseñado para ofrecer ayuda para que tenga una transición sin problemas después de salir del hospital o de otro centro de atención. Los asesores trabajarán con usted o su cuidador para asegurarse de que comprenda lo que debe hacer para mantenerse saludable. Queremos asegurarnos de que reciba la mejor atención posible y de que se sienta apoyado durante su recuperación.

El programa está disponible para todos los miembros de Molina. Para obtener más información, verificar si califica, unirse o abandonar este programa, llame a Servicios para Miembros al **(888) 295-7651**.

Boletines informativos para miembros

Publicamos boletines informativos para miembros en MolinaMarketplace.com. La información es fácil de leer y ofrece consejos para una vida saludable.

Educación sobre salud

Podemos enseñarle cosas como las siguientes:

- Alimentarse de forma saludable.
- Prevenir enfermedades.
- Atención para el estrés.
- Mantenerse activo.
- Colesterol.
- Asma.
- Diabetes.
- Salud del comportamiento.

Para obtener materiales de educación para la salud, puede preguntarle a su médico. También puede visitar MolinaHealthcare.com/StayingHealthy

Evaluación de riesgos de salud y herramientas de autogestión

Para obtener ayuda para realizar cambios saludables, use la Evaluación de riesgos de salud (apreciación de la salud) en el portal para miembros **Mi Molina®**. Simplemente responda preguntas sobre su salud, comportamientos y pruebas sugeridas. Recibirá un informe sobre sus riesgos de salud una vez que complete esta evaluación.

En este portal para miembros también encontrará herramientas de autogestión que ofrecen asesoramiento sobre lo siguiente:

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

Estas herramientas ayudan a revisar el progreso, encontrar obstáculos y medir los avances hacia metas saludables. Para obtener más información, visite MiMolina.com.

Programa de Seguridad del Paciente

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

Para protegerlo, hacemos lo siguiente:

- Informamos a los proveedores y hospitales sobre los problemas de seguridad y dónde obtener ayuda.
- Llevamos un registro de los reclamos de los miembros sobre problemas de seguridad en los consultorios de proveedores y hospitales.
- Revisamos los informes de los grupos que verifican la seguridad en los hospitales.
- Le enseñamos acerca de las preguntas que debe hacer durante las visitas al proveedor.

Estos son algunos grupos que hacen seguimiento de la seguridad:

- **Calificaciones del índice de calidad de Leapfrog Group**
- **Clasificaciones de las metas nacionales de seguridad del paciente de la Joint Commission**



Puede consultar estos sitios web para lo siguiente:

- Ver lo que hacen los hospitales para ser más seguros.
- Saber qué debe buscar al elegir un proveedor o un hospital.
- Obtener información sobre programas y servicios para afecciones como diabetes y asma.

Para obtener más información, llame a Servicios para Miembros al **(888) 295-7651 (TTY: 711)** de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m., o visite MolinaMarketplace.com.

Cómo trabajamos con los proveedores para tomar decisiones sobre su atención

Algunos servicios deben ser aprobados previamente antes de que los cubramos. Trabajamos con su proveedor para averiguar qué servicios necesita. Esto se denomina gestión de utilización (UM).

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

Si tiene alguna pregunta sobre nuestro proceso o decisiones de UM, llame a Servicios para Miembros al **(888) 295-7651 (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, hay personal bilingüe o intérpretes disponibles sin costo. También ofrecemos servicios de TTY si usted es sordo, tiene problemas de audición o problemas para hablar.

Deje un mensaje con su número de teléfono si llama fuera del horario de atención o durante el fin de semana. Le devolveremos la llamada en el plazo de un día hábil. Servicios para Miembros también puede llamar para hablar sobre problemas de UM. Si Servicios para Miembros llama, usaremos nuestro nombre, cargo y el nombre de Molina.

Novedades

Buscamos formas de ofrecer nuevos tipos de atención y servicios y nuevas formas de proporcionarlos. Revisamos que los nuevos servicios sean seguros y tengan beneficios agregados. Cada año, revisamos las actualizaciones con respecto a lo siguiente:

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

Servicios de asistencia lingüística y de comunicación

Le brindaremos información escrita u oral en su idioma sin costo alguno. Ofrecemos intérpretes que lo ayudarán a hablar con su proveedor o con nosotros. Hacemos esto para la mayoría de los idiomas, incluido el lenguaje de señas. Para solicitar un intérprete o materiales escritos en un idioma distinto del inglés, llame a Servicios para Miembros al **(888) 295-7651 (TTY: 711)**, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.

Servicios de salud de la mujer

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

Servicios de salud del comportamiento

Si tiene preocupaciones sobre su salud del comportamiento, podemos ayudar. Podemos ayudar con problemas como el estrés, la depresión o el consumo de sustancias. Cubrimos los servicios de salud del comportamiento. No necesita una remisión para ver a un proveedor. Pregúntele a su PCP o llame a Servicios para Miembros al **(888) 295-7651 (TTY: 711)** de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. para obtener más información.

Podemos ayudar en los siguientes casos:

- Tristeza que no mejora.
- Sentimientos de desesperanza o impotencia.
- Sentimientos de culpa.
- Sentimientos de inutilidad.
- Problemas para dormir.
- Falta de apetito o pérdida de peso.
- Pérdida de interés.

Si necesita servicios de salud mental o por consumo de sustancias, puede hacer lo siguiente:

- Llamar a Servicios para Miembros.
- Comunicarse con nuestra Línea de Asesoramiento de Enfermería disponible las 24 horas.
- Acudir a un proveedor o centro de servicios de salud mental o de consumo de sustancias.
- Consultar nuestro Directorio de proveedores en MolinaMarketplace.com.
- Visitar el portal para miembros en MiMolina.com.
- Preguntar a Servicios para Miembros por los nombres y números de teléfono de los centros que le queden cerca.

Servicios ante emergencias de salud del comportamiento

Una emergencia de salud del comportamiento es una afección de salud mental que puede causar daños extremos al cuerpo o incluso provocar la muerte. Algunos ejemplos son los siguientes:

- Tiene pensamientos suicidas o intenta suicidarse.
- Se puso en peligro usted o puso en peligro a los demás.
- Se ha lastimado y no puede realizar actividades de la vida diaria.
- Se ha lastimado y le está causando daños graves al cuerpo o la muerte.

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

Si va 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, haga lo siguiente:

- Vaya al hospital o centro de emergencia más cercano.
- Llame al número que figura en su tarjeta de identificación.
- Llame a su PCP y haga un seguimiento en el transcurso de las 24 a 48 horas después de salir del centro de emergencia

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



Cómo recibir atención para necesidades de salud especiales

Cubrimos la atención de necesidades especiales. Es posible que sea elegible para recibir servicios adicionales. Llame a Servicios para Miembros al **(888) 295-7651 (TTY: 711)** para obtener más información acerca de la coordinación y 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 brindarle los servicios dentro de la red. Si se le aprueba recibir servicios fuera de la red, pagaremos 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 a Servicios para Miembros al **(844) 862-4543 (TTY: 711)**.

Horario de atención de los servicios

Podrá obtener servicios las 24 horas del día, todos los días. Siempre hay una manera de obtener la atención que necesita. Puede acudir a un médico en persona, utilizar servicios de telesalud o acudir a atención médica fuera del horario laboral o de emergencia cuando sea necesario.

¿Qué hacer cuando necesite atención fuera del horario laboral o de emergencia?

Atención fuera del horario laboral

Es posible que necesite atención cuando el consultorio de su PCP esté cerrado. Fuera del horario laboral, llame a la Línea de Asesoramiento de Enfermería disponible las 24 horas al **(888) 275-8750** (English) o al **(866) 648-3537** (español).

Enfermeros altamente capacitados están a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana para los siguientes casos:

- Responder sus preguntas médicas.
- Ayudarlo 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 necesita atención inmediata o pone en peligro su vida o salud.

Cubrimos atención de emergencia.

La atención de emergencia no tiene cobertura fuera de los Estados Unidos.

Si necesita atención de emergencia, llame al 911 o vaya al hospital más cercano. No necesita una aprobación previa. Para comunicarse con la Línea de Ayuda para Suicidio y Crisis, puede llamar al 988. Para atención de urgencia, llame a la Línea de Asesoramiento de Enfermería disponible las 24 horas al **(888) 275-8750 (English)** o al **(866) 648-3537 (español)**.

Acerca de los beneficios de medicamentos

Para obtener información sobre los medicamentos que necesita, hable con su proveedor. Para obtener más información sobre sus beneficios de medicamentos, visite MolinaMarketplace.com.

En nuestra web podrá encontrar lo siguiente:

- Nuestro formulario: una lista de los medicamentos genéricos y de marca que cubrimos.
- Límites de medicamentos cubiertos, como la cantidad de dosis que puede recibir.
- Cómo su proveedor puede solicitar aprobación para determinados medicamentos o la cantidad que usted necesita.
- Información que se necesita de su proveedor para obtener la aprobación de algunos de sus medicamentos.
- Nuestro proceso para sustitutos genéricos, intercambio terapéutico y tratamiento escalonado.
- Actualizaciones de nuestro formulario.
- Cualquier copago por medicamentos que no estén en el formulario.
- Cómo su proveedor puede solicitarnos la cobertura de un medicamento que no figura en el formulario.

Para obtener más información, llame a Servicios para Miembros al **(888) 295-7651 (TTY: 711)**, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.

Cómo protegemos su privacidad

Usted tiene derechos cuando se trata de proteger su información de salud. No compartiremos información de salud que no esté permitida por la ley. Respetamos y protegemos su privacidad. Podemos 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” (protected health information). Esto incluye lo siguiente:

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

Podemos usar su PHI para lo siguiente:

- Trabajar con los médicos clínicos para brindarle tratamiento.
- Pagar su atención médica.
- Revisar la calidad de la atención que recibe.
- Informarle sobre sus opciones de atención.



- Ejecutar nuestro plan de salud.
- Usar o compartir la PHI para otros fines, según lo permita la ley.

Debemos obtener su aprobación por escrito para usar o compartir su PHI con cualquier propósito distinto a los mencionados anteriormente.

Sus derechos de privacidad

Tiene derecho a lo siguiente:

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

Cómo protegemos su PHI:

Su PHI puede ser escrita, hablada o digital. Protegemos su PHI mediante lo siguiente:

- Políticas y procedimientos que lo protegen.
- Limitamos el personal que puede ver la PHI.
- Capacitamos a nuestro personal sobre cómo proteger y asegurar la PHI (comunicaciones escritas y verbales).
- Exigimos un acuerdo por escrito para seguir las políticas y los procedimientos.
- Protección de la PHI digitalmente con *firewalls* y contraseñas.

Por ley, debemos cumplir lo siguiente:

- Mantener su PHI privada.
- Informarle si se vulnera su PHI no segura.
- No utilizar ni revelar su información genética para fines de suscripción.
- No utilizar sus datos de raza, identidad de género, orientación sexual, etnia o idioma para la suscripción o denegación de cobertura.
- Cumplir nuestro Aviso sobre prácticas de privacidad (NPP).

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

- Llame o escriba Molina y presente un reclamo.
- Presente un reclamo ante el Department of Health and Human Services 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. También puede llamar a Servicios para Miembros al **(888) 295-7651 (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. Ayuda a usted, a su familia, a su proveedor y a Molina a garantizar que reciba la atención que necesita.

Tiene derecho a lo siguiente:

- Obtener información sobre Molina, nuestros servicios y proveedores, sobre sus derechos y responsabilidades.
- Tener privacidad y ser tratado con respeto y dignidad.
- Ayudar a tomar decisiones con su proveedor sobre su atención médica. Usted puede rechazar el tratamiento.
- Solicitar una copia de su historia clínica.
- Solicitar cambiar o corregir su historia clínica.
- Analizar las opciones de tratamiento con el médico de forma que las entienda y participar en la definición de metas del tratamiento con las que ambos estén de acuerdo. No importa cuáles sean los costos o la cobertura de beneficios.
- Expresar cualquier reclamo o enviar apelaciones sobre Molina o la atención que recibió.
- Usar sus derechos como miembro sin temor a resultados negativos.
- Ejercer sus derechos y responsabilidades todos los años.
- Sugerir cambios en nuestra política de derechos y responsabilidades.

También tiene las siguientes responsabilidades:

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

Compartimos declaraciones de derechos y responsabilidades de los miembros en estos casos:

- Nuevos miembros al inscribirse.
- Miembros existentes si se solicita.
- Nuevos proveedores cuando se unen a la red.
- Proveedores existentes si se solicita.

Visite MolinaMarketplace.com para ver su Manual para miembros y obtener una lista completa de sus derechos y responsabilidades. También puede llamar a Servicios para Miembros al **(888) 295-7651 (TTY: 711)** de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. para solicitar una copia.

Segundas opiniones

Si no está de acuerdo con el plan de atención de su proveedor, tiene derecho a una segunda opinión. Para obtener más información, llame a Servicios para Miembros al **(888) 295-7651 (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 o servicios médicos, tiene derecho a presentar una queja (reclamo) o apelación.

Puede presentar una queja por cosas como estas:

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

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

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

Puede solicitar una revisión acelerada si la decisión pone en peligro su vida o su salud. También puede solicitar una audiencia justa ante el juez de derecho administrativo del estado si se deniega su apelación.

Visite MolinaMarketplace.com o consulte su Manual para miembros para leer sobre lo siguiente:

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

Si tiene preguntas, llame a Servicios para Miembros al **(888) 295-7651 (TTY: 711)**.

Su derecho a apelar una denegación

¿Qué es una denegación?

Una denegación significa que no pagaremos un servicio o una factura. Si denegamos su servicio, usted tiene derecho a averiguar por qué se denegó. Usted tiene derecho a apelar.

Si denegamos su servicio, recibirá una carta para explicarle el motivo. Le informaremos sobre su derecho a apelar. Puede leer sobre estos derechos en su Manual para miembros. Puede obtener información sobre cómo presentar una apelación en MolinaMarketplace.com. Servicios para Miembros también puede ayudarlo a presentar una apelación.

Si no está satisfecho con el resultado de su apelación, puede solicitar una revisión independiente. Los proveedores fuera de Molina analizarán todos los hechos y decidirán. Molina seguirá de cerca este hallazgo.

Su derecho a tener una directiva anticipada

Usted tiene derecho a aceptar o rechazar el tratamiento ofrecido por un proveedor. Si no puede decirle al proveedor lo que desea, debe hacerle saber sus deseos. Es importante tener una directiva anticipada. Puede tener una para atención médica y para salud mental.

Una directiva anticipada es un formulario legal que les dice a los proveedores el tipo de atención que desea si no puede hablar por sí mismo. Escriba una directiva anticipada antes de tener una emergencia. Esto evita que otras personas tomen decisiones de salud importantes por usted si no puede hacerlo usted mismo. Hay diferentes tipos de directivas anticipadas. Estos son algunos ejemplos:

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

Tener una directiva anticipada es su decisión. Nadie puede negarle la atención por el hecho de que la tenga. Para obtener ayuda para tomar decisiones sobre su atención médica, hable con alguien en quien confíe. Podría ser un familiar o un amigo. También puede hablar con su abogado o su PCP.

Llame a Servicios para Miembros al **(888) 295-7651 (TTY: 711)** para recibir ayuda para obtener una directiva anticipada que cumpla con las leyes estatales.

Si ha firmado una directiva anticipada y considera que su proveedor no ha cumplido con sus deseos, puede presentar un reclamo. Visite MolinaMarketplace.com o llame a Servicios para Miembros para obtener más información.