

Guía para una atención médica de calidad

2024



Índice

Tu guía para una atención médica de calidad.....	1
Tus contactos de atención médica.....	1
Visita nuestro sitio web.....	4
Portal para afiliados.....	4
Directorio de proveedores en línea.....	5
Programa y plan de mejora de la calidad de Molina Marketplace.....	6
Guía para mantenerse saludable	7
Ayuda adicional para problemas de salud crónicos	7
Salud de la población.....	7
Evaluación de riesgos de salud y herramientas de autogestión.....	9
Programa de seguridad del paciente.....	9
Cómo trabajamos con los proveedores para tomar decisiones sobre tu atención.....	10
Novedades.....	10
Servicios lingüísticos.....	10
Servicios de salud de la mujer.....	10
Servicios de salud conductual.....	10
Servicios de urgencia de salud conductual.....	11
Atención para necesidades médicas especiales	11
Horario de atención para los servicios	11
¿Qué hacer cuando necesites atención médica de urgencia o fuera del horario de atención?.....	11
Beneficios de los medicamentos.....	12
Protección de tu privacidad.....	12
Tus derechos y responsabilidades	13
Segundas opiniones.....	14
Quejas y apelaciones.....	14
Tu derecho a apelar una denegación.....	15
Tu derecho a una directiva anticipada.....	15

Tu guía para una atención médica de calidad

La versión de 2024 de la Guía para una atención médica de calidad de Molina Marketplace (la Guía) te ayuda a conocer los programas y servicios que se te ofrecen. En esta guía, podrás leer sobre nuestro Programa de Mejora de la Calidad y los servicios que te ayudan a mantenerte sano y ocuparte de cualquier problema de salud que puedas tener.

Esta guía te ofrece información detallada sobre cómo:

- protegemos tus derechos de privacidad y tu información sanitaria confidencial (protected health information, PHI);
- tomamos decisiones sobre la atención médica;
- tomamos decisiones sobre la atención médica;
- cumplimos con tus necesidades comunicativas.

Puedes imprimir esta guía y cualquier otra información que necesites de nuestro sitio web. Para disponer de la guía en tu idioma de preferencia o en un formato accesible, llama a Servicios para afiliados al **(855) 885-3176**, TTY: 711.

Tus contactos de atención médica

Departamento/ Programa	Servicios	Número de teléfono
Servicios para afiliados	Los servicios para afiliados de Molina Marketplace: • Responden cuestiones sobre tu plan y tus servicios sanitarios. • Te ayudan a elegir o cambiar de proveedor de atención primaria (primary care provider, PCP). • Te indican dónde recibir atención médica. • Te ofrecen servicios de interpretación si no hablas inglés. • Te proporcionan información en otros idiomas y formatos.	Servicios para afiliados (855) 885-3176, TTY: 711 De lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m., hora estándar del este
Línea de Asesoramiento de Enfermería las 24 horas y Línea Nacional de Asistencia para la Prevención del Suicidio y Ayuda en Caso de Crisis	Habla con el personal de enfermería titulado en cualquier momento si tienes dudas sobre tu salud. Disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.	Línea de Asesoramiento de Enfermería las 24 horas (844) 800-5155 TTY/TDD: 711 En español: (866) 648-3537 Línea Nacional de Asistencia para la Prevención del Suicidio y Ayuda en Caso de Crisis Para llamadas y mensajes de texto: 988

Departamento/ Programa	Servicios	Número de teléfono
Atención virtual a distancia las 24 horas, los 7 días de la semana	Visita a un médico colegiado por teléfono o vídeo a través de Teladoc para tratar enfermedades leves o problemas de salud conductual sin salir de casa. Puedes obtener atención las 24 horas del día, los 7 días de la semana.	Teladoc 800 TELADOC (800) 835-2362 TTY: 711 member.teladoc.com/Molina
Gestión de salud*	¿Padeces una afección de salud crónica? Ofrecemos programas para ayudarte a gestionar lo siguiente: • asma, • depresión, • diabetes, • enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC), • insuficiencia cardíaca, • presión arterial alta, • peso corporal (asesoramiento en nutrición), • dejar de fumar (abandono del tabaquismo). Para obtener más información sobre cómo participar y usar los servicios de este programa, llama al equipo de gestión de salud.	Gestión de salud (833) 269-7830 (TTY: 711) De lunes a viernes, de 9 a. m. a 9 p. m., hora estándar del este
Educación sobre la salud*	Obtén más información sobre cómo vivir bien y mantenerte sano. Recibe información detallada sobre los programas que te ayudarán a dejar de fumar y a controlar tu peso. Te ayudaremos a aprender cómo se usan estos programas.	Educación sobre la salud (866) 472-9483 (TTY: 711) De lunes a viernes, de 6 a. m. a 6 p. m., hora estándar del este
Pruebas de detección en embarazadas y asistencia para embarazos de alto riesgo*	Ten un embarazo y un bebé sanos. Únete a nuestro programa sobre el embarazo para acceder a revisiones que te ayuden a ti y a tu bebé a estar lo más sanos posible. El Servicio para afiliados puede ayudarte a aprender a utilizar este programa.	Servicios para afiliados (855) 885-3176 (TTY: 711) De lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m., hora estándar del este

Departamento/ Programa	Servicios	Número de teléfono
Gestión de casos*	Los gestores de casos evaluarán tus afecciones de salud y revisarán los beneficios y recursos. Este programa puede ayudarte a vivir de forma más saludable. Los Servicios para afiliados te ayudarán a aprender a usar estos programas.	Servicios para afiliados (855) 885-3176, TTY: 711 De lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m., hora estándar del este
Gestión de casos complejos*	Atención a los afiliados que se enferman mucho y necesitan ayuda adicional para sentirse mejor. Los gestores de casos te ayudarán a obtener la mejor atención posible. Llama al Servicio para afiliados para aprender a utilizar estos programas.	Servicios para afiliados (855) 885-3176, TTY: 711 De lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m., hora estándar del este
Programa de transición de la atención médica*	Cuando te den el alta de un hospital o de una residencia de ancianos, los instructores te ayudarán en la transición de un entorno a otro. Te ayudan a recibir los cuidados que necesitas en casa. Llama a Servicios para afiliados para obtener más información.	Servicios para afiliados (855) 885-3176, TTY: 711 De lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m., hora estándar del este
Departamento de Salud y Servicios Humanos de Estados Unidos (Health and Human Services, HHS) Oficina de Derechos Civiles (Office for Civil Rights, OCR)	La OCR te protege de la discriminación en la atención médica y los servicios sociales. También protege la privacidad de tu información médica personal.	Oficina de Derechos Civiles (OCR) (800) 368-1019 TDD gratis: (800) 537-7697 hhs.gov/ocr/index.html
Departamento de Seguros de Carolina del Sur	El Departamento de Seguros de Carolina del Sur regula los planes de salud. Si tienes alguna queja, utiliza el proceso de reclamaciones de Molina Healthcare de Carolina del Sur antes de ponerte en contacto con el Departamento de Seguros de Carolina del Sur Para obtener información sobre nuestro proceso, llama al (803) 737-6180 o al (800) 768-3467 .	Departamento de Seguros de Carolina del Sur (803) 737-6180 or (800) 768-3467 https://sbs.naic.org/ solar-web/pages/public/ onlineComplaintForm/ onlineComplaintForm. jsf?state=SC&dswid=-9177

*Puedes abandonar estos programas en cualquier momento. Para más información sobre estos programas, llama a Servicios para afiliados.

Visita nuestro sitio web

Visita MolinaMarketplace.com y elige tu estado. Encontrarás lo siguiente:

- Beneficios y servicios
- Copagos y otros cargos (si corresponden)
- Qué hacer si recibes una factura por una reclamación
- Preguntas frecuentes y respuestas
- Detalles farmacéuticos como:
 - Los medicamentos que cubre tu plan
 - Los límites de medicamentos o los cupos
 - Cómo solicitar una excepción para medicamentos que no figuran en la lista de medicamentos preferidos (Preferred Drug List, PDL)
 - Sustitutos genéricos
 - Intercambio de medicamentos (medicamentos distintos que tienen los mismos efectos)
 - Terapia escalonada (cubrir un medicamento antes de cubrir otro)
- Directrices de salud preventiva y calendarios de vacunación

- Cómo obtener atención especializada y servicios hospitalarios
- Proveedores de atención primaria y especializada disponibles
- Procedimientos de gestión de la utilización (Utilization Management, UM) como:
 - Previsión previa al servicio;
 - revisión urgente simultánea (ocurre mientras recibes atención en un centro de atención médica);
 - revisión posterior al servicio;
 - cómo presentar una apelación.

Para obtener copias impresas de lo que está disponible en MolinaMarketplace.com, llama a Servicios para afiliados al **(855) 885-3176** (TTY: 711). También puedes consultar tu Manual del afiliado en el sitio web.

Portal para afiliados

MyMolina.com es tu portal seguro para afiliados. Te permite gestionar tu salud desde la computadora, el teléfono, la tableta o el portátil.



El portal para afiliados es fácil de usar. Estas son algunas de las cosas que puedes hacer:

- Completar la evaluación de riesgos de salud (Health Risk Assessment, HRA)
- Buscar una farmacia local
- Obtener ayuda para:
 - comer saludable;
 - gestionar tu peso;
 - ver si tienes depresión o falta de motivación;
 - gestionar el estrés;
 - estar activo físicamente;
 - dejar el consumo de tabaco;
 - pruebas para detectar cáncer;
 - vacunas;
 - dejar de consumir alcohol.
- Solicita o imprime tu tarjeta de identificación de afiliado
- Actualiza tu información personal:
 - Número de teléfono
 - Correo electrónico
 - Dirección de correo
 - Preferencia de idioma
 - Raza/etnia
 - Pronombres
 - Identidad de género
 - Orientación sexual
- Elegir o cambiar tus médicos
- Ver tu historia clínica
- Averiguar cómo conseguir derivaciones
- Obtener asesoramiento médico de la Línea de Asesoramiento de Enfermería las 24 horas, los 7 días de la semana.
- Enviar un correo electrónico a Servicios para afiliados

Para obtener más información o inscribirse en el portal para afiliados, llama a Servicios para afiliados al **(855) 885-3176**, TTY: 711. También puedes crear una cuenta en tu computadora o desde tu teléfono. Te recomendamos que primero configures tu cuenta en tu computadora.

Para crear una cuenta en tu computadora, haz lo siguiente:

- Paso 1:** entra en [MyMolina.com](https://www.mylolina.com)
- Paso 2:** ingresa tu número de identificación de afiliado, fecha de nacimiento y código postal.
- Paso 3:** ingresa tu dirección de correo electrónico.
- Paso 4:** crea una contraseña.
- Paso 5:** es posible que te pidan un número de teléfono o un correo electrónico para obtener un código y verificar que eres tú.

Para crear una cuenta desde su teléfono, haz lo siguiente:

- Paso 1:** encuentra la aplicación MyMolina® en tu App Store o Google Play store.
- Paso 2:** descarga la aplicación MyMolina® en tu teléfono.
- Paso 3:** abre la aplicación y selecciona tu plan de salud.
- Paso 4:** ingresa tu dirección de correo electrónico.
- Paso 5:** crea una contraseña.

Directorio de proveedores en línea

Para buscar un proveedor en línea, visita [MolinaMarketplace.com](https://www.molinaMarketplace.com). Haz clic en Buscar un médico o farmacia. El directorio de proveedores incluye lo siguiente:

- Nombres, direcciones y números de teléfono de los proveedores de la red
- Estado de certificación de los proveedores
 - También puedes visitar la Junta Estadounidense de Especialidades Médicas ([abms.org](https://www.abms.org)) para saber si un proveedor está colegiado.
- Horarios de atención
- Proveedores que acepten pacientes nuevos
- Idiomas que habla el proveedor o el personal
- Nombre del hospital, ubicación y estado de acreditación

Si no puedes acceder a Internet o necesitas más información (como la facultad de medicina o la residencia de su proveedor), podemos enviarte una copia impresa del directorio de proveedores. Llama al **(855) 885-3176** TTY: 711, de lunes a viernes, de 8 a. m. a 6 p. m., hora estándar del este para obtener ayuda.

Programa y plan de mejora de la calidad de Molina Marketplace

Nos comprometemos a que recibas 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 recibes
- La manera en que nos comunicamos contigo

Nuestros objetivos:

- Brindarte servicios que beneficien a tu salud
- Trabajar junto con los proveedores para brindarte la atención que necesitas
- Abordar tus necesidades culturales e idiomáticas
- Reducir los obstáculos para recibir atención médica, como los problemas lingüísticos

También nos gusta saber si venimos bien. Repasamos el último año de servicio para comprobar nuestro progreso. Es posible que te enviemos una encuesta para conocer tu opinión.

También podemos enviar encuestas para ver cuántos afiliados reciben los servicios que necesitan. Estas encuestas nos permiten saber cuáles servicios son necesarios. Una de ellas se llama encuesta sobre la experiencia de los afiliados a un plan de salud calificado (Qualified Health Plan, QHP).

La encuesta del QHP hace preguntas sobre cómo calificas lo siguiente:

- la atención médica recibida;

- tu proveedor de atención primaria (PCP);
- tu plan de salud;
- los especialistas a los que consultaste;
- los exámenes de rutina;
- cuán fácil es para ti recibir la atención;
- cuán fácil es para ti recibir la atención rápidamente.

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

También medimos cuántos de nuestros afiliados se hacen análisis y exámenes clave. Qué miramos:

- exámenes anuales,
- tratamiento de la diabetes,
- mamografías (radiografías de las mamas),
- gestión de medicamentos,
- pruebas de Papanicolaou,
- atención prenatal,
- atención posparto,
- vacunas (gripe, vacunas para niños y adolescentes).

Nos importa tu salud. Queremos ayudarte a cuidar mejor de ti mismo y de tu familia. Para eso, hacemos lo siguiente:

- Te recordamos que, tanto tú como tu hijo, deben realizarse los exámenes de rutina y completar la vacunación.
- Te informamos sobre tus problemas de salud crónicos.
- Nos aseguramos de que obtengas atención prenatal y posparto si estás embarazada.



- Te recordamos hacerte las pruebas de Papanicolau y mamografías, de ser necesario. Abordamos cualquier reclamo que tengas.
- Te ayudamos a encontrar y usar información en nuestro sitio web.
- Te contamos sobre los servicios especiales que ofrecemos.

Para obtener más información, llama a Servicios para afiliados al **(855) 885-3176** TTY: 711, de lunes a viernes, de 8 a. m. a 6 p. m., hora estándar del este. Puedes solicitar una copia impresa de nuestro Plan de Mejora de la Calidad y de los resultados.

Guía para mantenerse saludable

Brindamos información sobre servicios de prevención y cuándo obtenerlos. Tal información no sustituye los consejos de tu médico.

Para aprovechar al máximo esta guía, haz lo siguiente:

- Tómate tu tiempo para leerla.
- Escribe las preguntas que tengas y llévalas a tu próximo control.
- Informa a tu proveedor sobre cualquier problema de salud tuyo o de tus hijos.
- Acude a las citas médicas.
- Si, por algún motivo, no puedes acudir a una cita, programa una nueva de inmediato.

Te ayudamos a informarte sobre las pruebas y exámenes clave para ayudarte con tus problemas de salud, como la diabetes, la EPOC y la depresión.

Consulta MolinaMarketplace.com para más información. Llama a Servicios para afiliados al **(855) 885-3176** TTY: 711, de lunes a viernes, de 8 a. m. a 6 p. m., hora estándar del este.

Ayuda adicional para problemas de salud crónicos

Cuidar de los problemas de salud puede ser difícil de afrontar. Para asegurarnos de

que recibes la atención adecuada, nuestro Programa de Gestión de Casos puede ayudarte con lo siguiente:

- Obtener servicios
- Programar pruebas y visitas al médico
- Eliminar las brechas en la atención o en el servicio
- Conectar con el apoyo de la comunidad
- Encontrar servicios comunitarios

Puede que te deriven a Gestión de casos a través de:

- Un proveedor
- Servicios para Afiliados, la Línea sobre Educación sobre la Salud o la Línea de Asesoramiento de Enfermería las 24 horas,
- Un familiar o cuidador
- Una autoderivación
- Elegibilidad determinada por Molina para la gestión de casos

Puedes elegir detener cualquier programa en cualquier momento. Llama a Servicios para afiliados al **(855) 885-3176** TTY: 711, de lunes a viernes, de 8 a. m. a 6 p. m., hora estándar del este, para más información.

Salud de la población

(Gestión de salud, gestión de casos, gestión de casos complejos, transición de la atención, boletines informativos para afiliados y educación sobre la salud)

Ofrecemos muchos programas para ayudarte a llevar una vida más sana.

Gestión de salud

Ofrecemos los siguientes programas para ayudarte a ti y a tu familia a gestionar:

- el asma,
- las enfermedades cardiovasculares,
- la enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC),
- la depresión,
- la diabetes,

- la insuficiencia cardíaca,
- el peso (asesoramiento en nutrición),
- dejar de fumar.

Para obtener más información, inscribirse o darse de baja en estos programas, llama al equipo de gestión de salud al **(833) 269-7830**, TTY: 711, de lunes a viernes, de 9 a. m. a 9 p. m., hora estándar del este.

Gestión de casos

La gestión de casos es una forma de ayudarte a cuidar de tu salud física y conductual de la mejor manera posible. Un equipo de personas, entre las que se incluyen un gestor de casos, personal de enfermería, médicos y otros ayudantes, trabajarán en conjunto para elaborar un plan especial solo para ti con objetivos que te ayuden a mejorar.

Los gestores de casos pueden hablar contigo por teléfono o en persona para asegurarse de que te encuentras bien. También pueden traer a alguien de la comunidad para que te ayude con la información o te enseñe algo. Llama a Servicios para afiliados al **(855) 885-3176**, TTY: 711 para aprender a usar estos programas.

Gestión de casos complejos

La gestión de casos complejos es la atención para afiliados que se enferman mucho y que necesitan ayuda adicional para sentirse mejor. Los gestores de casos quieren asegurarse de que recibas la mejor atención posible y, por eso, harán lo siguiente:

- Te informarán sobre tu enfermedad y te ayudarán a obtener la atención y los servicios adecuados.
- Te ayudarán a conseguir lo que necesitas para sentirte mejor, como medicamentos o equipos.
- Comprobarán si las cosas que están haciendo te sirven de ayuda.
- Seguirán trabajando contigo hasta que te sientas mejor y puedas cuidarte por ti mismo.

Para obtener más información, llama a Servicios para afiliados o visita MolinaMarketplace.com.

Transición de la atención médica

Nuestro Programa de Transición de la Atención Médica está diseñado para ayudarte a tener una transición fluida al abandonar el hospital u otro centro de atención. Los instructores trabajarán contigo o con tu cuidador para asegurarte de que entiendes lo que tiene que hacer para mantenerse sano. Queremos asegurarnos de que recibas la mejor atención posible y de que te sientes acompañado durante tu recuperación.

El programa está disponible para cada afiliado de Molina Marketplace. Para obtener más información, llama a Servicios para afiliados al **(855) 885-3176**, TTY: 711.

Boletín informativo para afiliados

Publicamos boletines informativos para afiliados en MolinaMarketplace.com. La información es fácil de leer y ofrece consejos para llevar una vida sana.

Educación sobre la salud

Podemos informarte de cosas como:

- comer saludable,
- prevenir enfermedades,
- aliviar el estrés,
- mantenerse activo,
- el colesterol,



- el asma,
- la diabetes,
- la salud conductual.

Si deseas material de educación sobre la salud, puedes pedirselo a tu médico. También puedes visitar MolinaHealthcare.com/StayingHealthy.

Evaluación de riesgos de salud y herramientas de autogestión

Para obtener ayuda sobre cómo hacer cambios saludables, usa la evaluación de riesgos de salud (valoración de salud) del portal para afiliados **MyMolina®**. Solo tienes que responder preguntas sobre tu salud, comportamientos y pruebas sugeridas. Una vez completada esta evaluación, recibirás un informe sobre tus riesgos de salud.

En el portal para afiliados, también encontrarás herramientas de autogestión con consejos acerca de:

- gestión del peso,
- depresión,
- bienestar económico,
- otros temas que afectan a tu salud.

Estas herramientas te ayudan a comprobar los progresos, encontrar obstáculos y medir los avances hacia los objetivos. Para obtener más información, visita MyMolina.com.

Programa de seguridad del paciente

Nuestro Programa de seguridad del paciente ayuda a mantener tu seguridad y la de tu familia cuando recibes servicios médicos.

Te protegemos de las siguientes maneras:

- Informamos a proveedores y hospitales sobre problemas de seguridad y dónde obtener ayuda.
- Hacemos un seguimiento de las quejas de los afiliados sobre los problemas de seguridad en las consultas de los proveedores y en los hospitales.
- Revisamos los informes de los grupos que comprueban la seguridad hospitalaria.
- Te explicamos las preguntas que debes hacer durante las visitas a los proveedores.

Los grupos que revisan la seguridad incluyen:

- [el Índice de Calidad \(Quality Index Ratings\) de Leapfrog Group](#)
- [el Índice Nacional de los Objetivos de Seguridad del Paciente \(National Patient Safety Goal Ratings\) de The Joint Commission](#)



Puedes ver los sitios mencionados anteriormente para:

- ver las medidas que toman los hospitales para ser más seguros;
- saber qué buscar cuando eliges un proveedor o un hospital;
- obtener información sobre programas y servicios para enfermedades, como la diabetes y el asma.

Para obtener más información, llama a Servicios para Afiliados al **(855) 885-3176**, TTY: 711, de lunes a viernes, de 8 a. m. a 6 p. m., hora estándar del este, o visita MolinaMarketplace.com.

Cómo trabajamos con los proveedores para tomar decisiones sobre tu atención

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

- No recompensamos a los proveedores ni a otros por denegar servicios.
- No pagamos más a los proveedores ni al personal de la UM para que tomen decisiones que te proporcionen menos atención.

Si tienes dudas sobre el proceso de UM o las resoluciones, llama a Servicios para afiliados al **(855) 885-3176**, TTY: 711, de lunes a viernes, de 8 a. m. a 6 p. m., hora estándar del este. Podemos aceptar llamadas de cobro revertido. Si necesitas ayuda en tu idioma, ponemos a tu disposición personal bilingüe o intérpretes sin costo alguno.

También ofrecemos servicios TTY si eres sordo, tienes problemas de audición o dificultades para hablar. Deja un mensaje con tu número de teléfono si llamas fuera de horario o durante el fin de semana. Te devolveremos la llamada en el plazo de un día hábil.

El Servicio para afiliados también puede

llamarte para hablar de cuestiones relacionadas con la UM. ¡Si recibes una llamada de Servicios para afiliados, usaremos nuestro nombre, cargo y el nombre de Molina.

Novedades

Buscamos formas de ofrecer nuevos tipos de atención y servicios y nuevas maneras de prestarlos. Revisamos los nuevos servicios en busca de seguridad y ventajas añadidas. Cada año, buscamos actualizar lo siguiente:

- equipos,
- servicios médicos,
- servicios de salud conductual,
- medicamentos.

Servicios lingüísticos

Te proporcionaremos información escrita o verbal en tu idioma, sin costo alguno. Ofrecemos intérpretes para ayudarte a hablar con tu proveedor o con nosotros. Ofrecemos este servicio para la mayoría de los idiomas. Incluimos el lenguaje de señas.. Para solicitar un intérprete o materiales escritos en un idioma que no sea el inglés, llama a Servicios para afiliados al **(855) 885-3176**, TTY: 711, de lunes a viernes de 8 a. m. a 6 p. m., hora estándar del este.

Servicios de salud de la mujer

Cubrimos la atención antes del parto, la atención posparto, los exámenes de mama, las mamografías y las pruebas de Papanicolaou. Para servicios rutinarios y preventivos, puedes acudir a un especialista en salud de la mujer. Puedes ser un obstetra, un ginecólogo o personal de enfermería con certificación de partera. No necesitas una derivación para recibir servicios de salud de la mujer.

Servicios de salud conductual

¡Si te preocupan los problemas de salud

conductual, podemos ayudar. Podemos ayudar con problemas como el estrés, la depresión o el consumo de sustancias. Cubrimos servicios de salud conductual. No necesitas una derivación para ver a un proveedor. Habla con tu PCP o llama a Servicios para afiliados al **(855) 885-3176**, TTY: 711, de lunes a viernes, de 8 a. m. a 6 p. m., hora estándar del este, para más información.

Servicios de urgencia de salud conductual

Una urgencia de salud conductual es una afección de salud mental que puede causar daños extremos al organismo o incluso provocar la muerte. Algunos ejemplos son los siguientes:

- cuando tienes pensamientos suicidas,
- cuando te haces daño a ti mismo o haces daño a otros,
- cuando estás herido y no puedes realizar las acciones de tu vida diaria,
- cuando estás herido y esto te causa un daño grave a tu cuerpo o puede causarte la muerte.

Si tienes una emergencia, acude al servicio de urgencias del hospital más cercano. Puedes ir a cualquier otro lugar de urgencias de inmediato. Puedes LLAMAR AL 911. Para comunicarte con la Línea de Asistencia para la Prevención del Suicidio y Ayuda en Caso de Crisis, LLAMA AL 988.

Si acudes a urgencias, informa a tu proveedor de atención primaria lo antes posible. Si tienes una urgencia y no puedes acudir a un proveedor de la red, haz lo siguiente:

- Acude al hospital o centro de urgencias más cercano.
- Llama al número que figura en tu tarjeta de identificación.
- Llama a tu proveedor y realiza un seguimiento en un plazo de 24 a 48 horas después de abandonar el centro

de urgencias.

Si tienes una urgencia y estás fuera de la zona, te ayudaremos a ponerte en contacto con un proveedor de la red en cuanto te encuentres bien.

Atención para necesidades médicas especiales

Cubrimos la atención para necesidades médicas especiales. Puedes ser elegible para servicios adicionales. Llama a Servicios para afiliados al **(855) 885-3176**, TTY: 711, de lunes a viernes, de 8 a. m. a 6 p. m., hora estándar del este, para más información sobre la coordinación y gestión de la atención.

Horario de atención para los servicios

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

¿Qué hacer cuando necesites atención médica de urgencia o fuera del horario de atención?

Atención médica fuera del horario de atención

Es posible que necesites atención cuando el consultorio de tu proveedor de atención primaria esté cerrado. Para que te atiendan fuera del horario de atención, llama a la línea Línea de Asesoramiento de Enfermería las 24 horas al **(844) 800-5155**.

Aquí hay personal de enfermería altamente calificado las 24 horas al día, los 7 días de la semana para:

- Responder a tus preguntas médicas
- Ayudarte a decidir si necesitas atención inmediata
- Programar una cita para ti

Atención de urgencia

¿Qué es una urgencia?

Un problema repentino o grave que necesita atención inmediata o pone en peligro tu vida o tu salud.

Cubrimos la atención de urgencia.

No cubrimos la atención de urgencia fuera de los Estados Unidos.

Si necesitas atención de urgencia, llama al 911 o acude al hospital más cercano.

No necesitas aprobación previa. Para comunicarte con la Línea de Asistencia para la Prevención del Suicidio y Ayuda en Caso de Crisis, LLAME AL 988.

Para la atención de urgencia, llama a la línea Línea de Asesoramiento de Enfermería las 24 horas al **(844) 800-5155**.

Beneficios de los medicamentos

Para conocer los medicamentos que necesitas, habla con tu proveedor. Para detalles sobre los beneficios de los medicamentos, visita MolinaMarketplace.com. En nuestro sitio web, puedes encontrar lo siguiente:

- Nuestro formulario: una lista de medicamentos genéricos y de marca que cubrimos.
- Límites de los medicamentos cubiertos, como el número de reposiciones o dosis que puedes recibir.
- Cómo puede solicitar tu proveedor la aprobación de determinados medicamentos o la cantidad que necesitas.
- Información necesaria de tu proveedor para obtener la aprobación de algunos de tus medicamentos.
- El proceso de tu proveedor para los sustitutos genéricos, el intercambio de medicamentos y el tratamiento escalonado.
- Actualizaciones de nuestro formulario.
- Cualquier copago para medicamentos

que no figuren en el formulario.

- Cómo puede solicitarnos tu proveedor que cubramos un medicamento que no figura en el formulario.

Para conocer más, llama a Servicios para afiliados al **(855) 885-3176**, TTY: 711, de lunes a viernes, de 8 a. m. a 6 p. m., hora estándar del este.

Protección de tu privacidad

Tienes derechos cuando se trata de proteger tu información de salud. No compartiremos información de salud que no esté permitida por la ley. Respetamos y protegemos tu privacidad. Es posible que usemos y compartamos tus datos para darte beneficios. Nos importa tu privacidad.

Tu información de salud protegida (PHI)

La sigla en inglés «PHI» significa «información de salud protegida». Incluye lo siguiente:

- Tu nombre
- Tu número de identificación de afiliado
- Tu raza
- Tu origen étnico
- Tu identidad de género
- Tu orientación sexual
- Tus necesidades sociales
- Tus riesgos sociales
- Tus necesidades lingüísticas
- Otras cosas que te identifiquen



Podemos usar PHI para lo siguiente:

- Colaborar con el personal médico en tu tratamiento
- Pagar tu atención médica
- Revisar la calidad de la atención recibida
- Informarte sobre tus opciones de atención
- Gestionar nuestro plan de salud
- Usar o compartir la PHI con otros fines, según lo permita la ley.

Debemos obtener tu autorización escrita para usar o compartir tu información de salud protegida para cualquier fin no enumerado anteriormente.

Tus derechos de privacidad

Tienes derecho a lo siguiente:

- Ver tu PHI
- Obtener una copia de tu PHI
- Modificar tu PHI
- Solicitar que no usemos o compartamos tu PHI de determinadas maneras
- Obtener una lista de las personas o centros a los que les dimos tu PHI

Cómo protege Molina tu información de salud protegida

Tu PHI puede estar escrita, transmitirse en forma verbal o digital. Protegemos tu PHI de las siguientes maneras:

- Contamos con políticas y procedimientos que te 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 procedimientos.
- Protegemos tu PHI digitalmente mediante cortafuegos y contraseñas.

Por ley, estamos obligados a lo siguiente:

- Mantener tu PHI privada
- Informarte si se produce alguna violación

de tu PHI no protegida

- No utilizar ni divulgar tu información genética con fines de suscripción
- No utilizar los datos sobre tu raza, etnia o idioma para suscribir o denegar la cobertura
- Cumplir nuestro Aviso sobre prácticas de privacidad (Notice of Privacy Practices, NPP)

¿Qué puedes hacer si sientes que no se protegieron tus derechos de privacidad?

- Llama o escribe a Molina para presentar un reclamo.
- Presenta el reclamo ante el Departamento de Salud y Servicios Humanos.

La información anterior es solo un resumen. Para conocer más sobre cómo usamos y compartimos tu PHI, consulta nuestro NPP en MolinaMarketplace.com. También puedes llamar a Servicios para afiliados al **(855) 885-3176**, TTY: 711, de lunes a viernes, de 8 a. m. a 6 p. m., hora estándar del este, para pedir una copia.

Tus derechos y responsabilidades

Conocer tus derechos y responsabilidades es importante. Os ayuda a ti, a tu familia, a tu proveedor y a Molina a estar seguros de que recibes la atención que necesitas.

Tienes derecho a lo siguiente:

- Obtener información sobre Molina, nuestros servicios y proveedores, y tus derechos y responsabilidades.
- Tener privacidad y a ser tratado con respeto y dignidad.
- Ayudar a tomar decisiones con tu proveedor sobre tu atención médica. Rechazar el tratamiento.
- Pedir una copia de tu historia clínica.
- Pedir que se modifique o se corrija tu historia clínica.
- Comentar con tu médico las opciones de tratamiento de forma que las entiendas y participar en la elaboración de los



objetivos de tratamiento que ambos acuerden. La cobertura de costos o prestaciones no importa.

- Expresar cualquier queja o enviar apelaciones sobre Molina o la atención que recibiste.
- Hacer uso de tus derechos como afiliado sin temor a resultados negativos.
- Obtener tus derechos y responsabilidades cada año.
- Sugerir cambios en nuestra política de derechos y obligaciones.

También estás obligado a lo siguiente:

- Proporcionar cada dato que Molina y tus proveedores necesiten para atenderte.
- Conocer tus afecciones.
- Participar en los objetivos del tratamiento que tú y tu proveedor acuerden.
- Seguir el plan de tratamiento para tu atención.
- Acudir a las visitas médicas y ser puntual.
- Llamar inmediatamente al consultorio si vas a llegar tarde o no puedes ir.

Visít MolinaMarketplace.com para ver tu Manual del afiliado y obtener

una lista completa de tus derechos y responsabilidades, o llama a Servicios para afiliados al **(855) 885-3176**, TTY: 711, de lunes a viernes, de 8 a. m. a 6 p. m., hora estándar del este, para solicitar una copia.

Segundas opiniones

Si no estás de acuerdo con el plan de atención de tu proveedor, tienes derecho a una segunda opinión. Para conocer más, llama a Servicios para afiliados al **(855) 885-3176**, TTY: 711, de lunes a viernes, de 8 a. m. a 6 p. m., hora estándar del este.

Quejas y apelaciones

Si tienes problemas con tu atención o servicios médicos, tienes derecho a presentar una queja (reclamo) o una apelación.

Presenta una queja si tienes problemas con:

- la atención que recibes de tu proveedor u hospital;
- el tiempo que se tarda en obtener una cita o ser atendido por un proveedor;
- la disponibilidad de proveedores en su zona;

Presenta una apelación cuando no estés de acuerdo con nuestra decisión de:

- detener, modificar, suspender, reducir o denegar un servicio;
- denegar el pago de servicios.

Puedes solicitar una revisión acelerada si la decisión pone en peligro tu vida o tu salud. También puedes solicitar una audiencia imparcial del Estado si tu apelación de Molina es denegada.

Visita MolinaMarketplace.com o consulta el Manual del afiliado para leer sobre lo siguiente:

- quejas y apelaciones;
- quién puede presentar una queja;
- el proceso de la audiencia imparcial del Estado, los derechos y los plazos.

Si tienes alguna duda, llama a Servicios para afiliados al **(855) 885-3176**, TTY: 711, de lunes a viernes, de 8 a. m. a 6 p. m., hora estándar del este.

Tu derecho a apelar una denegación

¿Qué es una denegación?

Una denegación significa que no pagaremos un servicio o una factura. Si te denegamos el servicio, tienes derecho a saber el porqué. Tienes derecho a apelar.

Si te denegamos el servicio, recibirás una carta explicándote el porqué. ¡Te informará sobre tu derecho a apelar. Puedes consultar estos derechos en tu Manual del afiliado. Y puedes aprender a presentar una apelación en MolinaMarketplace.com. El Servicios para afiliados también puede ayudarte a presentar una apelación.

Si no estás satisfecho con el resultado de tu apelación, puedes solicitar una revisión independiente. Los proveedores ajenos a Molina analizarán cada hecho y decidirán.. Molina seguirá esta decisión.

Tu derecho a una directiva anticipada

Tienes derecho a aceptar o rechazar el tratamiento que te ofrezca un proveedor. Si no puedes decirle al proveedor lo que quieres, es importante que lo comuniques de alguna manera. ¡Es importante tener una directiva anticipada. Puedes tener una para atención médica y mental.

Una directiva anticipada es un formulario legal que indica a los proveedores el tipo de atención que deseas recibir si no puedes hablar por ti mismo. Redacta una directiva anticipada antes de tener una urgencia. Esto evita que otras personas tomen decisiones médicas importantes por ti si no puedes hacerlo tú. Hay diferentes tipos de directivas anticipadas. Algunos ejemplos son los siguientes:

- Poder notarial para atención médica
- Testamento vital

Tener una directiva anticipada es tu decisión. Nadie puede negarte la atención por tenerla o no. Si necesitas ayuda para tomar decisiones sobre tu atención, habla con alguien de confianza. Puede ser un familiar o un amigo. También puedes hablar con tu abogado o tu PCP.

Llama a Servicios para afiliados al **(855) 885-3176**, TTY: 711, de lunes a viernes, de 8 a. m. a 6 p. m., hora estándar del este, para que te ayuden a obtener una directiva anticipada que siga las leyes estatales.

Si firmaste una directiva anticipada y crees que tu proveedor no ha seguido tu voluntad, puedes presentar un reclamo. Visita MolinaMarketplace.com o llama a Servicios para afiliados para obtener detalles.