



Molina Healthcare Washington **Apple Health** Atención Médica Administrada

Manual para Inscritos **2023**

MolinaHealthcare.com



Estás en familia.

Molina Healthcare of Washington, Inc. (“Molina”) cumple con las leyes Federales y del Estado de Washington de derechos civiles aplicables relacionadas con los servicios de atención médica. Molina ofrece servicios de atención médica a todos los miembros sin importar su raza, color, nacionalidad de origen, edad, estado de discapacidad, sexo, identidad de género u orientación sexual y no discrimina a las personas en función de estos aspectos. Molina no excluye a las personas ni las trata de manera diferente debido a su raza, color, nacionalidad de origen, edad, discapacidad, sexo, identidad de género u orientación sexual.

Molina también cumple con las leyes estatales vigentes y no discrimina por motivos de credo, género, identidad o expresión de género, orientación sexual, ciudadanía o estado migratorio, familias con hijos, estado civil, religión, estado en las fuerzas armadas o estado de veterano retirado con honores ni el uso de un perro guía entrenado o un animal de servicio para una persona que presenta una discapacidad.

Para ayudarlo(a) a hablar con nosotros, Molina proporciona los siguientes servicios sin cargo:

- Asistencia y servicios a personas con discapacidades.
 - o Intérpretes capacitados en lenguaje de señas.
 - o Materiales escritos en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles, así como otros formatos).
- Servicios de idioma para personas cuyo idioma principal no sea el inglés, como los que se indican a continuación:
 - o Intérpretes calificados.
 - o Material escrito traducido a su idioma.
 - o Material escrito de manera sencilla con un lenguaje fácil de entender.

Si necesita estos servicios, comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros de Molina al (800) 869-7165, TTY/TTD: 711. Si considera que Molina no le proporcionó estos servicios o que lo(a) discriminó de otra manera por motivos de raza, color de piel, nacionalidad de origen, edad, discapacidad, sexo, identidad de género u orientación sexual, puede presentar una queja ante nuestro Coordinador de Derechos Civiles llamando al (866) 606-3889 o al TTY: 711.

También puede enviar su queja por correo electrónico a civil.rights@molinahealthcare.com o por fax al (800) 816-3778. Puede presentar una queja en persona, o por correo, fax o correo electrónico. Si necesita ayuda para presentar un reclamo, nuestro Coordinador de Derechos Civiles está disponible para ayudarlo(a).

Si envía su queja por correo postal, envíela a la siguiente dirección:

Civil Rights Coordinator
200 Ocean Gate
Long Beach, CA 90802

También puede presentar una queja por derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos, en formato electrónico a través del Portal de Quejas de la Oficina de Derechos Civiles. Esta opción está disponible en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>. También puede presentarla por correo o por teléfono utilizando la siguiente información:

U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201
1-800-368-1019, 800-537-7697 (TDD)

Los formularios de quejas están disponibles en <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>. O bien, puede presentarla ante la Oficina del Comisionado de Seguros del Estado de Washington en formato electrónico a través del portal de quejas de la Oficina del Comisionado de Seguros. Esta opción está disponible en <https://www.insurance.wa.gov/file-complaint-or-check-your-complaint-status>. También puede presentarla por teléfono llamando al 800-562-6900, 360-586-0241 (TDD). Los formularios de quejas están disponibles en <https://fortress.wa.gov/oic/onlineservices/cc/pub/complaintinformation.aspx>.



Estás en familia.

Notificación de No Discriminación
Molina Healthcare of Washington
Apple Health (Medicaid)

You have the right to get this information in a different format, such as audio, Braille, or large font due to special needs or in your language at no additional cost.

Usted tiene derecho a recibir esta información en un formato distinto, como audio, braille, o letra grande, debido a necesidades especiales; o en su idioma sin costo adicional.

- English ATTENTION: If you speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call 1-800-869-7165 (TTY: 711).
- Spanish ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-800-869-7165 (TTY: 711).
- Chinese 注意：如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電1-800-869-7165 (TTY: 711)。
- Vietnamese CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số 1-800-869-7165 (TTY: 711).
- Korean 주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 1-800-869-7165 (TTY: 711) 번으로 전화해 주십시오.
- Russian ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 1-800-869-7165 (телетайп: 711).
- Tagalog PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa 1-800-869-7165 (TTY: 711).
- Ukrainian УВАГА! Якщо ви розмовляєте українською мовою, ви можете звернутися до безкоштовної служби мовної підтримки. Телефонуйте за номером 1-800-869-7165 (телетайп: 711).
- Cambodian (Mon-Khmer) ប្រយ័ត្ន: បើសិនជាអ្នកនិយាយភាសាខ្មែរ, សេវាជំនួយផ្នែកភាសា ដោយមិនគិតល្អៗ គឺអាចមានសំរាប់បំរើអ្នក។ ចូរ ទូរស័ព្ទ 1-800-869-7165 (TTY: 711)។
- Japanese 注意事項：日本語を話される場合、無料の言語支援をご利用いただけます。1-800-869-7165 (TTY: 711) まで、お電話にてご連絡ください。
- Amharic ማሳሰቢያ: የሚናገሩት ቋንቋ አማርኛ ከሆነ የትርጉም እርዳታ ድርጅቶች፣ በነጻ ሊያገለግሉት ተዘጋ ተዋል። ወደ ሚክተለው ቁጥር ይደውሉ 1-800-869-7165 (መስማት ለተሳናቸው: 711)።
- Cushite XIYYEEFFANNAA: Afaan dubbattu Oroomiffa, tajaajila gargaarsa afaanii, kanfaltiidhaan ala, ni argama. Bilbilaa 1-800-869-7165 (TTY: 711).
- Arabic ملحوظة: إذا كنت تتحدث اذكر اللغة، فإن خدمات المساعدة اللغوية متوفرة لك بالمجان. اتصل برقم 1-800-869-7165 (رقم هاتف الصم والبكم: 711).
- Punjabi ਧਿਆਨ ਧਿਓ: ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਪੰਜਾਬੀ ਬੋਲਿ ਰੇ, ਤਾਂ ਭਾਸ਼ਾ ਧਵਿੱ ਚ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਮੁਫਤ ਉਪਲਬਿ ਹੈ। 1-800-869-7165 (TTY: 711) 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।
- German ACHTUNG: Wenn Sie Deutsch sprechen, stehen Ihnen kostenlos sprachliche Hilfsdienstleistungen zur Verfügung. Rufnummer: 1-800-869-7165 (TTY: 711).
- Laotian ໂປດຊາບ: ຖ້າວ່າ ທ່ານເວົ້າພາສາ ລາວ, ການບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາ, ໂດຍບໍ່ເສັຽຄ່າ, ຄວນມີ ພ້ອມໃຫ້ທ່ານ. ໂທ 1-800-869-7165 (TTY: 711).

Índice

Bienvenido a Molina Healthcare y Washington Apple Health.....	1
Información de contacto importante	2
Mis proveedores de atención médica.....	2
Cómo utilizar este manual	3
Introducción.....	4
Necesitará dos tarjetas para acceder a los servicios: la tarjeta de MolinaHealthcare y la tarjeta de servicios de ProviderOne.	4
1. Su tarjeta de identificación del miembro de Molina Healthcare	4
2. Su tarjeta de servicios de ProviderOne	4
Si necesita una nueva tarjeta de servicios ProviderOne	5
Cómo cambiar de plan de salud.....	5
Cómo utilizar el seguro médico privado y su cobertura de Molina Healthcare.....	6
Cómo recibir atención médica.....	6
Cómo elegir un proveedor de atención primaria (PCP).....	6
Concertar su primera cita con su PCP.....	6
Cómo obtener atención de especialidad y referidos.....	7
Servicios que puede obtener sin una remisión.....	7
Telemedicina.....	8
Debe consultar a doctores, farmacias, proveedores de salud conductual y hospitales de Molina Healthcare	8
Pago por servicios de atención médica	9
Programas de mejoramiento de calidad.....	9
Programas de Administración de la Utilización.....	10
Información para indígenas americanos y nativos de Alaska.....	10
Si necesita atención médica urgente	10
Si necesita atención médica fuera del horario de atención	11
Cómo obtener atención en caso de emergencia.....	11
Números de teléfono de las líneas para crisis de los condados	11
Expectativa sobre cuándo lo verá un proveedor de atención médica	12
Beneficios cubiertos por Molina Healthcare	13
Servicios generales y atención de emergencia	13

Farmacia o recetas médicas	14
Servicios de atención médica para niños	14
Terapia	18
Especialidad	19
Audición y visión	21
Planificación familiar/salud reproductiva	22
Cobertura Después del Embarazo (APC)	22
Equipos y suministros médicos.....	22
Análisis de laboratorio y radiografías	23
Maternidad y salud de la mujer.....	23
Ofrecemos servicios adicionales	23
Coordinación de Cuidados.....	31
Servicios de manejo de casos complejos.....	31
Ofrecemos servicios adicionales de Coordinación de Cuidados	31
Servicios de aborto.....	33
Servicios excluidos y servicios sin cobertura.....	37
Acceso a su información médica.....	38
Si no está satisfecho(a) con su proveedor, plan de salud o cualquier aspecto de la atención	39
Defensoría del pueblo.....	39
Información importante sobre denegaciones, apelaciones y audiencias administrativas.....	40
Sus derechos	43
Sus responsabilidades	44
Directivas anticipadas.....	44
¿Qué es una directiva anticipada?	44
Directivas anticipadas de salud mental	45
¿Qué es una directiva anticipada de salud mental?.....	45
¿Cómo completar una directiva anticipada de salud mental?	45
Cómo prevenir fraude, malgasto y abuso.....	46
Protegemos su privacidad.....	46

Bienvenido a Molina Healthcare y Washington Apple Health

¡Bienvenido!

Gracias por inscribirse en Washington Apple Health (Medicaid) y bienvenido(a) a Molina Healthcare, su plan de salud. Trabajamos con Apple Health para proporcionarle su cobertura. Este manual le proporcionará más detalles sobre sus beneficios cubiertos y cómo obtener servicios.

La mayoría de los clientes de Apple Health están inscritos en la atención médica administrada. Esto significa que Apple Health paga a su plan de salud una mensualidad por su cobertura. Su cobertura incluye servicios de salud física y conductual, como servicios preventivos, primarios, de cuidado especializado, de telemedicina y otros servicios de salud. Debe atenderse con proveedores de la red de Molina Healthcare. La mayoría de los servicios recibidos fuera de nuestra área de servicios no estarán cubiertos, a menos que se hayan aprobado previamente.

Nos comunicaremos con usted en las próximas semanas. Puede hacernos preguntas y obtener ayuda para concertar citas. Nuestras líneas telefónicas están abiertas para cualquier pregunta que tenga antes de que lo(a) llamemos. Llámenos al 1-800-869-7165 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 7:30 a. m. a 6:30 p. m.

Si el inglés no es su idioma de preferencia o si usted es sordo(a), sordociego(a) o tiene problemas de audición, podemos ayudarlo(a). Queremos que tenga acceso a los beneficios de atención médica. Si necesita información en un idioma que no sea inglés, incluido el lenguaje de señas, llámenos al 1-800-869-7165 (TTY: 711). Le prestaremos asistencia lingüística sin ningún costo. También podemos ayudarlo(a) a encontrar un proveedor que hable su idioma.

Cuando asiste a una cita de atención médica cubierta por Apple Health, tiene derecho a los servicios de acceso lingüístico. Su proveedor debe encargarse de que haya un intérprete en sus citas. Cuando programe la cita, infórmele a su proveedor de atención médica que necesita un intérprete.

Los intérpretes de idiomas pueden ir al consultorio del proveedor, estar al teléfono o en video durante su cita. Los intérpretes de lenguaje de señas pueden ir al consultorio del proveedor o estar presentes en su cita por video.

Si tiene preguntas sobre nuestro programa de servicios de intérprete, visite nuestro sitio web en MolinaHealthcare.com. También puede visitar el sitio web de Servicios de Intérprete de la Autoridad de Atención Médica (Health Care Authority, HCA) en hca.wa.gov/interpreter-services o enviar un correo electrónico a Servicios de Intérprete de la HCA a interpretersvcs@hca.wa.gov.

Llámenos si necesita ayuda para comprender la información o si la necesita en otros formatos.

Si tiene una discapacidad, es ciego(a) o tiene visión limitada, es sordo(a) o tiene problemas de audición, o no comprende este manual u otro material, llámenos al 1-800-869-7165 (TTY: 711). Podemos proporcionarle material en otro formato o recursos para discapacitados, como en sistema braille, sin ningún costo. Podemos informarle si el consultorio de un proveedor tiene acceso para sillas de ruedas o dispositivos de comunicación especiales u otro equipamiento especial. También ofrecemos:

- Línea de TTY (nuestro número de teléfono de TTY es 711).
- Información en letra grande.
- Ayuda para concertar citas o gestionar transporte para acudir a las citas.
- Nombres y direcciones de proveedores especializados en necesidades de atención específicas.



Información de contacto importante

Organización	Horario del Servicio de Atención al Cliente	Número de teléfono de Atención al Cliente	Dirección de la página web
Molina Healthcare	de lunes a viernes 7:30 a. m. a 6:30 p. m.	1-800-869-7165 TTY: 711	Molina Healthcare.com
Servicio al Cliente de Apple Health de la Autoridad de Atención Médica (HCA)	De lunes a viernes De 7:00 a. m. hasta las 5 p. m.	1-800-562-3022 TRS: 711	hca.wa.gov/apple-health
Washington Healthplanfinder	de lunes a viernes de 8 a. m. a 6:00 p. m.	1-855-923-4633 TTY: 1-855-627-9604	wahealthplanfinder.org

Mis proveedores de atención médica

Le sugerimos que escriba los nombres y los números telefónicos de sus proveedores para un acceso rápido. Esta información está disponible en el directorio de proveedores de nuestro sitio web en MolinaProviderDirectory.com/WA.

También puede llamarnos y lo ayudaremos.



Proveedores de Atención Médica	Nombre	Número de Teléfono
Mi proveedor de cuidados primarios es:		
Mi proveedor de salud conductual:		
Mi proveedor de servicios dentales es:		
Mi proveedor de atención especializada es:		

Este manual no crea derechos ni privilegios. No debe considerar este manual como su única fuente de información sobre Apple Health. Este manual está diseñado para brindar un resumen de la información acerca de sus beneficios de salud. Para obtener información detallada acerca del programa de Apple Health, revise la página de leyes y reglamentos de la Autoridad de Atención Médica en internet en: hca.wa.gov/about-hca/rulemaking.

Cómo utilizar este manual

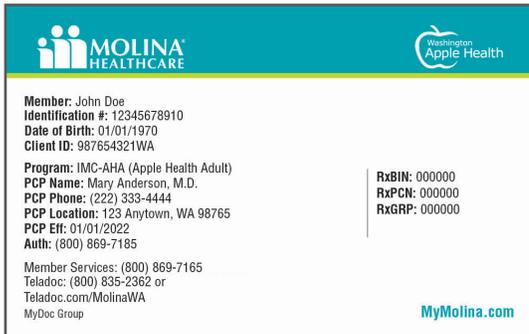
Este manual es su guía de servicios. Utilice la siguiente tabla para saber con quién comunicarse si tiene preguntas.

Si tiene alguna pregunta acerca de...	Contacto
<ul style="list-style-type: none"> • Cómo cambiar o cancelar la inscripción en su plan de atención médica administrada de Apple Health (Página 5). • Cómo obtener servicios cubiertos de Apple Health que no están incluidos en su plan (Página 6-7). • Su tarjeta de servicios de ProviderOne (Página 4). 	<p>HCA:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal de cliente de ProviderOne: https://www.waproviderone.org/client • https://fortress.wa.gov/hca/p1contactus/ <p>Si aún tiene dudas o necesita más ayuda, llame al 1-800-562-3022</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Cómo elegir o cambiar sus proveedores (Página 6). • Servicios o medicamentos cubiertos (Página 13). • Cómo presentar una queja (Página 39). • Cómo apelar una decisión de su plan de salud que afecta sus beneficios (Página 41). 	<p>Llame a Molina Healthcare al 1-800-869-7165 (TTY: 711) o visite MolinaHealthcare.com.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Su atención médica (Página 6). • Remisiones a especialistas (Página 7). 	<p>Su proveedor de cuidados primarios (PCP). Si necesita ayuda para elegir un proveedor de cuidados primarios, llámenos al 1-800-869-7165 (TTY: 711) o acceda en línea a MolinaProviderDirectory.com/WA.</p> <p>También puede llamar a la Línea de Consejos de Enfermería de Molina Healthcare disponible las 24 horas, los 7 días de la semana al 1-888-275-8750 (TTY: 711).</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Cambios en su cuenta, tales como: <ul style="list-style-type: none"> • Cambios de dirección. • Cambio de ingreso. • Estado civil. • Embarazo. • Nacimientos y adopciones. 	<p>Washington Healthplanfinder al 1-855-WAFINDER (1-855-923-4633) o acceda en línea a: wahealthplanfinder.org.</p>

Introducción

Necesitará dos tarjetas para acceder a los servicios: la tarjeta de MolinaHealthcare y la tarjeta de servicios de ProviderOne.

1. Su tarjeta de identificación del miembro de Molina Healthcare



Su tarjeta de identificación del miembro debería llegar 30 días después de inscribirse para recibir cobertura. En esta podrá encontrar su número de identificación del miembro. Llámenos de inmediato si la información de su tarjeta es incorrecta. Lleve siempre su tarjeta de identificación del miembro y muéstrela cada vez que reciba atención médica. No es necesario que espere a que llegue su tarjeta para acudir a un proveedor o surtir una receta médica. Comuníquese con nosotros llamando al 1-800-869-7165 (TTY: 711) o escribiendo a MHWMemberServicesWeb@MolinaHealthcare.com si

necesita atención antes de que llegue su tarjeta. Su proveedor también puede comunicarse con nosotros para verificar la elegibilidad.

2. Su tarjeta de servicios de ProviderOne

También recibirá una tarjeta de servicios de ProviderOne en su correo electrónico.



Su tarjeta de servicios de ProviderOne se le enviará por correo entre siete y diez días después de que se determine que usted reúne los requisitos para recibir la cobertura de Apple Health. Se trata de una tarjeta de identificación de plástico que es similar a otras tarjetas de identificación de seguro médico. Conserve esta tarjeta. La HCA no le enviará automáticamente una tarjeta nueva si recibió una en el pasado. Puede solicitar una nueva tarjeta, si es necesario. Cada uno tiene su propio número de cliente ProviderOne. Lleve esta tarjeta a sus citas con el doctor.

Los proveedores utilizan esta tarjeta para asegurarse de que sus servicios estén cubiertos.

Cómo utilizar la tarjeta de servicios ProviderOne

Puede acceder a una copia digital de su tarjeta de servicios de ProviderOne a través de la aplicación móvil WAPlanfinder. Obtenga más información acerca de la aplicación en wabhexchange.org/mobile/. No es necesario solicitar una tarjeta de reemplazo cuando siempre lleva con usted una copia digital.

Su número de cliente de ProviderOne se encuentra en el reverso de su tarjeta. Este número siempre será de 9 dígitos y terminará en "WA". Confirme que su cobertura comenzó o cambie su plan de salud a través del Portal del Beneficiario de ProviderOne en <https://www.waproviderone.org/client>.

Los proveedores de atención médica también utilizan ProviderOne para comprobar si usted está inscrito(a) en Apple Health.

Si necesita una nueva tarjeta de servicios ProviderOne

Puede solicitar una nueva tarjeta de servicios de ProviderOne si no recibe su tarjeta, si la información es incorrecta o si pierde su tarjeta. Puede solicitar un reemplazo de varias maneras:

- Visite el sitio web del Portal del Beneficiario de ProviderOne:
<https://www.waproviderone.org/client>.
- Llame al número de teléfono gratuito de la línea de respuesta de voz interactiva (Interactive Voice Response, IVR) al 1-800-562-3022 y siga las indicaciones.
- Solicite un cambio en línea en: <https://fortress.wa.gov/hca/p1contactus/>.
 - Seleccione "Client" (Beneficiario).
 - Utilice el menú desplegable "Select Topic" (Seleccionar tema) para elegir "Services Card" (Tarjeta de Servicios).

La nueva tarjeta es sin cargo. La nueva tarjeta demora entre 7 y 10 días en llegar por correo.

Servicios cubiertos de Apple Health sin un plan de atención administrada (también denominados pago por cada servicio)

La HCA paga determinados beneficios y servicios de manera directa, incluso si usted se encuentra inscrito(a) en un plan de salud. Estos beneficios incluyen los siguientes:

- Servicios dentales por un dentista profesional.
- Anteojos para niños (de 20 años y menos).
- Apoyo y servicios de atención a largo plazo.
- Servicios de Apoyo a la Maternidad (Maternity Support Services, MSS) de First Steps, Manejo de Casos de Lactantes (Infant Case Management, ICM) de First Steps, educación sobre el parto, asesoramiento genético prenatal e interrupción del embarazo.
- Servicios para personas con discapacidades del desarrollo.

Solo necesitará su tarjeta de servicios ProviderOne para acceder a estos beneficios. Su PCP o Molina Healthcare lo ayudará a acceder a estos servicios y a coordinar su atención. Consulte la [página 13](#) para obtener más detalles sobre los beneficios cubiertos. Llámenos si tiene preguntas sobre un beneficio o servicio mencionado en este documento.

Cómo cambiar de plan de salud

Usted tiene derecho a cambiar su plan de salud en cualquier momento. Su cambio de plan puede hacerse efectivo tan pronto como el mes posterior a la realización del cambio. Asegúrese de que el cambio de plan se haya realizado antes de consultar a proveedores de la red de su nuevo plan.

Existen varias maneras de cambiar su plan.

- Cambie su plan en el sitio web de Washington Healthplanfinder: wahealthplanfinder.org.
- Visite el portal del beneficiario de ProviderOne <https://www.waproviderone.org/client>
- Solicite un cambio en línea: <https://fortress.wa.gov/hca/p1contactus/home/client>
 - Seleccione el apartado "Afiliarse/Cambiar de planes de salud".
- Llame a la HCA: 1-800-562-3022 (TRS: 711).

Si decide cambiar de plan de salud, trabajaremos con su nuevo plan para hacer la transición de la atención médicamente necesaria a fin de que pueda seguir recibiendo los servicios que necesita. NOTA: Los afiliados al Programa de Revisión y Coordinación de Pacientes deben permanecer en el mismo plan de salud por un año. Comuníquese con nosotros si se cambia de plan.

Cómo utilizar el seguro médico privado y su cobertura de Molina Healthcare

Algunos afiliados tienen seguro médico privado. Podemos trabajar con otro seguro para ayudar a cubrir algunos copagos, deducibles y servicios que el seguro médico privado no cubra.

Asegúrese de que sus proveedores de atención médica estén en la red de proveedores de Molina Healthcare o estén dispuestos a facturarnos cualquier copago, deducible o saldo que su seguro privado no cubra. Esto lo(a) ayudará a evitar gastos de su bolsillo.

Muestre todas sus tarjetas cuando visite a su doctor u otros proveedores médicos. Esto incluye lo siguiente:

- Tarjeta de seguro médico privado.
- Tarjeta de servicios ProviderOne y
- Tarjeta de Molina Healthcare.

Comuníquese con Molina Healthcare de inmediato si:

- Su cobertura de seguro médico privado finaliza.
- Su cobertura de seguro médico privado cambia.
- Tiene preguntas acerca de cómo utilizar Apple Health con su seguro médico privado.

Cómo recibir atención médica

Cómo elegir un proveedor de atención primaria (PCP)

Es importante elegir un proveedor de cuidados primarios (PCP). Puede encontrar la información de su PCP en su tarjeta de identificación del miembro. Elegiremos un PCP para usted en caso de que no escoja uno. Puede solicitar atenderse con un proveedor si ya está consultando a un PCP o si ha escuchado sobre un proveedor que desea probar. Podemos ayudarlo(a) a encontrar un PCP nuevo si el proveedor que desea consultar no está en nuestra red. Tiene derecho a cambiar de plan de salud sin interrumpir la atención. Este derecho está en la política de Transición de Atención Médica de la HCA.

Cada familiar puede tener su propio PCP o usted puede elegir uno para que se ocupe de todos los miembros de la familia que tengan la cobertura de atención médica administrada de Apple Health. Puede elegir un PCP nuevo para usted o su familia en cualquier momento en MolinaProviderDirectory.com/WA o llamando al 1-800-869-7165 (TTY: 711).

Concertar su primera cita con su PCP

Su PCP lo(a) ayudará a cubrir la mayoría de sus necesidades de atención médica. Los servicios que puede obtener incluyen controles de rutina regulares, vacunas (inyecciones) y otros tratamientos.

Programe una cita tan pronto como elija un PCP para convertirse en paciente suyo. Esto lo(a) ayudará a recibir atención cuando la necesite.

Es útil que su PCP tenga la mayor cantidad de información posible sobre sus antecedentes físicos y de salud conductual. Recuerde traer su tarjeta de servicios ProviderOne, su tarjeta de Molina Healthcare y cualquier tarjeta de seguro adicional. Escriba su historial de salud. Haga una lista de lo siguiente:

- Problemas médicos o de salud conductual que tenga.
- Medicamentos que toma.
- Preguntas que quiera hacerle a su PCP.

Informe a su PCP lo antes posible si necesita cancelar una cita.

Cómo obtener atención de especialidad y referidos

Su PCP lo(a) derivará a un especialista si usted necesita atención que él no puede brindar. Su PCP puede explicarle cómo funcionan las remisiones. Hable con su PCP si cree que un especialista no satisface sus necesidades. Este puede ayudarlo(a) a encontrar otro especialista.

Su PCP debe solicitarnos una aprobación previa o una autorización previa antes de brindarle algunos tratamientos y servicios. Su PCP puede decirle qué servicios requieren una aprobación previa o usted puede llamarnos y consultar.



Le brindaremos la atención que necesita mediante un especialista fuera de nuestra red si no contamos con uno dentro de la red. Es posible que debamos aprobar previamente cualquier consulta fuera de nuestra red. Converse sobre esto con su PCP.

Su PCP nos solicitará la aprobación previa con información médica para demostrar por qué usted necesita esta atención. Debemos responderle a su PCP dentro de los 5 días de presentada la solicitud. Le notificaremos nuestra decisión en un plazo máximo de 14 días.

Usted tiene derecho a apelar si denegamos esta solicitud y no está de acuerdo con nuestra decisión. Esto significa que usted puede pedirnos que otra persona revise la solicitud. Consulte la [página 40](#) para obtener más información.

Si su PCP o Molina Healthcare lo(a) derivan a un especialista que no forma parte de nuestra red y otorgamos una aprobación previa, usted no será responsable de los costos.

Servicios que puede obtener sin una remisión

No es necesaria una remisión de su PCP para visitar a un proveedor de nuestra red si necesita lo siguiente:

- Servicios de respuesta ante una crisis de salud conductual, que incluyen los siguientes:
 - Intervención de crisis.
 - Servicios de tratamiento y evaluación.
- Servicios de planificación familiar.
- Análisis de VIH o SIDA.
- Inmunizaciones.
- Servicios de salud conductual ambulatorios.

- Tratamiento de enfermedades de transmisión sexual y cuidado de seguimiento.
- Detección de tuberculosis y cuidado de seguimiento.
- Servicios médicos para la mujer, que incluyen los siguientes:
 - Servicios por maternidad, incluidos los servicios de partera.
 - Exámenes mamarios o exploración pélvica.

Telemedicina

Puede llevar a cabo una consulta con su proveedor por teléfono o por la computadora en lugar de realizar una consulta presencial. Este servicio se conoce como telemedicina. La telemedicina debe ser privada, interactiva e incluir comunicación en tiempo real por audio o video. Los cuidados de urgencia virtuales también son una opción como parte de su cobertura de Apple Health. Puede encontrar más información en la [Página 29](#). Los pacientes pueden compartir información con su proveedor y recibir diagnóstico y tratamiento en tiempo real sin estar en la misma ubicación del proveedor.



Molina Healthcare cubre las consultas de telemedicina siempre que las ofrezcan nuestros socios proveedores. Pregúntele a su proveedor si ofrece consultas en línea o por teléfono. Obtenga más información en MolinaProviderDirectory.com/WA.

Debe consultar a doctores, farmacias, proveedores de salud conductual y hospitales de Molina Healthcare

Debe utilizar proveedores de salud conductual y física que trabajen con Molina Healthcare. También disponemos de hospitales y farmacias para que los utilice. Puede solicitar un directorio con información sobre nuestros proveedores, farmacias y hospitales. Los directorios incluyen la siguiente información:

- Nombre, dirección y número de teléfono del proveedor del servicio.
- La especialidad, aptitudes y especialidad médica.
- Escuela de medicina a la que asistió, terminación de la residencia y estado de la certificación de la Junta.
- Idiomas que hablan los proveedores.
- Cualquier limitación en el tipo de pacientes que el proveedor examina (adultos, niños, etc.).
- Identificación de los PCP que aceptan nuevos pacientes.

Para obtener un directorio, llame a nuestra línea del Departamento de Servicios para Miembros al 1-800-869-7165 (TTY: 711) o visite nuestro sitio web MolinaProviderDirectory.com/WA.

Pago por servicios de atención médica

Como beneficiario de Apple Health, no debe abonar copagos ni deducibles por ningún servicio cubierto. Sin embargo, podría tener que pagar por sus servicios si:

- Recibe un servicio que Apple Health no cubre, como cirugía estética.
- Obtiene un servicio que no es médicamente necesario.
- No sabe el nombre de su plan de salud y un proveedor de servicios al que visita no sabe a quién facturarle.
 - Es importante que debe llevar consigo su tarjeta de servicios de ProviderOne y su tarjeta de plan de salud cada vez que necesite servicios médicos.
- Recibe atención de un proveedor de servicios que no forma parte de nuestra red para un caso que no es de emergencia ni cuenta con la aprobación previa de su plan de salud.
- No sigue nuestras reglas para recibir atención de un especialista.

Los proveedores no deberían pedirle que pague por los servicios cubiertos. Llámenos al 1-800-869-7165 (TTY: 711) si recibe una factura. Trabajaremos con su proveedor para asegurarnos de que le esté cobrando correctamente.

Programas de mejoramiento de calidad

El Programa de Mejoramiento de la Calidad de Molina Healthcare trabaja para garantizar que los miembros obtengan atención de alta calidad y un servicio útil de su red de proveedores y del plan de salud.

Programa de Mejoramiento de Calidad de Molina Healthcare:

- Se asegura de que usted tenga acceso a un equipo de atención médica aprobado.
- Revisa y actúa si existe algún problema con la calidad de la atención brindada.
- Aborda y responde a las diferentes necesidades lingüísticas y culturales de nuestros miembros.
- Promueve la seguridad en la atención médica a través de la educación de nuestros miembros y proveedores.
- Aporta [Consejos para Mantenerse Sano\(a\)](#) con el fin de ayudar a los miembros a que conozcan qué servicios se necesitan y cuándo.
- Proporciona una [Guía sobre Cómo Obtener Atención Médica de Calidad](#) para ayudar a los miembros a acceder a nuestros programas y servicios.
- Supervisa y evalúa nuestro desempeño a través del [HEDIS®](#) (Conjunto de Datos e Información para la Eficacia de Atención Médica).
 - El HEDIS® es una herramienta que ayuda a comparar varios aspectos de la calidad de la atención médica, como exámenes preventivos y de bienestar, control de la diabetes, atención prenatal y posparto, y vacunas para niños.
- Ofrece encuestas a nuestros miembros con el fin de informarnos sobre su experiencia con el plan de salud y los proveedores. Un tipo de encuesta se denomina [CAHPS®](#) (Evaluación por Consumidores de Proveedores y Sistemas de Atención Médica).

Para conocer los procesos, las metas y los resultados relacionados con la atención y los servicios de los miembros, visite: MolinaHealthcare.com/WAQIProgram.

Información para los miembros sobre una vida saludable, visite:

MolinaHealthcare.com/MHWMedicaidPublications o

MolinaHealthcare.com/StayingHealthy.

Si desea obtener una copia gratuita del informe de progreso o descripción del Programa de Mejoramiento de la Calidad de Molina Healthcare, llame al Departamento de Servicios para Miembros al 1-800-869-7165 (TTY: 711).

Programas de Administración de la Utilización

Molina Healthcare quiere que usted reciba la atención adecuada y que no reciba atención que no necesita. Ayudamos a garantizar que usted reciba un nivel de atención apropiado mediante la toma de decisiones basadas en la necesidad médica, la idoneidad y los beneficios cubiertos.

No recompensamos al personal que toma estas decisiones por decir que no. Esto garantiza que nuestras decisiones sean justas. Si tiene preguntas sobre cómo se toman estas decisiones, llame a Molina Healthcare al 1-800-869-7165 (TTY: 711), de 7:30 a. m. a 6:30 p. m., de lunes a viernes.

Información para indígenas americanos y nativos de Alaska

La HCA brinda a los indígenas de los EE. UU. y nativos de Alaska de Washington la opción entre la atención médica administrada de Apple Health o la cobertura de Apple Health sin un plan de atención administrada (también denominado pago por cada servicio). La HCA ofrece esta opción para cumplir con las leyes federales en reconocimiento al sistema de prestación de atención médica indígena y para ayudar a garantizar que usted tenga acceso a una atención médica culturalmente adecuada. Puede comunicarse con la HCA al 1-800-562-3022 para resolver sus dudas o realizar cambios en su inscripción. Puede cambiar sus selecciones en cualquier momento, pero el cambio no entrará en vigor hasta el próximo mes disponible.



Si usted es indígena de los EE. UU. o nativo de Alaska, puede recibir servicios de atención médica a través de un centro de Servicios de Salud para Indígenas Americanos (Indian Health Service, IHS), un Programa de atención médica tribal o un Programa de Salud Indígena Urbano (Urban Indian Health Program, UIHP), tales como Seattle Indian Health Board o NATIVE Project de Spokane. Los proveedores de estas clínicas conocen y comprenden su cultura, su comunidad y las necesidades de atención médica. Si está conectado(a) o asociado(a) con un asistente tribal a través de un centro de IHS, un programa de salud tribal o UIHP, este puede ayudarlo(a) a tomar su decisión.

Ellos le darán la atención que necesita o lo derivarán a un especialista. Pueden ayudarlo a decidir si elige un plan de cuidado administrado o una cobertura de Apple Health sin un plan de cuidado administrado. Si tiene preguntas sobre su atención médica o su cobertura, el personal tribal o de UIHP podrán ayudarlo.

Si necesita atención médica urgente

Usted puede que tenga una lesión o enfermedad que no es una emergencia, pero que necesita atención médica urgente. Comuníquese con nosotros al 1-800-869-7165 (TTY: 711) para encontrar centros de cuidados de urgencia dentro de nuestra red o visite nuestro sitio web MolinaProviderDirectory.com/WA. Si tiene dudas acerca de los centros de cuidados

de urgencia, llame a nuestra línea de consejos de enfermería disponible las 24 horas al 1-888-275-8750 (TTY: 711). Esta línea está disponible los siete (7) días de la semana.

Si necesita atención médica fuera del horario de atención

Llame a su PCP para saber si ofrece atención médica después de las horas de consulta. Llame a nuestra línea de enfermería las 24 horas y solicite asistencia al 1-888-275-8750 (TTY: 711). También puede comunicarse con el servicio de atención virtual de su plan de salud por teléfono, teléfono inteligente, tableta o computadora.

Cómo obtener atención en caso de emergencia

Llame al 911 o acuda a la sala de emergencias más cercana si tiene un problema de salud repentino o grave que cree que es una emergencia.

Llámenos tan pronto como sea posible para informarnos que tuvo una emergencia y en dónde recibió la atención. No necesita autorización previa para buscar atención en caso de emergencia. Puede hacer uso de cualquier hospital o centro de emergencias si se encuentra en una situación de emergencia.

Acuda a la sala de emergencias del hospital solo si se trata de una emergencia. Nunca acuda a una sala de emergencias por atención de rutina.

Crisis de salud conductual

Llame a la línea para crisis de su condado que aparece a continuación si usted o alguien que conoce está sufriendo una crisis de salud mental.

- **Para obtener ayuda inmediata:** llame al 911 en caso de que tenga una emergencia que ponga en riesgo su vida o llame al 988 en caso de que tenga una emergencia de salud mental.
- **Para obtener ayuda inmediata con una crisis de salud mental o pensamientos suicidas:** comuníquese con la [Línea Nacional de Prevención del Suicidio](https://www.national suicide prevention hotline.org/) al 1-800-273-8255 (TRS: 1-800-799-4889), o bien llame o envíe un mensaje de texto al 988. La línea es gratuita, confidencial y está disponible 24/7, los 365 días del año. También puede llamar al 988 si está preocupado(a) por un ser querido que puede necesitar asistencia para crisis.
- **La Línea de Ayuda para la Recuperación de Washington** es una línea de intervención ante una crisis que se encuentra disponible las 24 horas, así como una línea de remisión para aquellas personas que enfrentan problemas relacionados con la salud mental, el tratamiento del trastorno por el abuso de sustancias y los juegos de azar. Llame o envíe un mensaje de texto al 1-866-789-1511 o al 1-206-461-3219 (TTY), envíe un correo electrónico a recovery@crisisclinic.org o visite [warecoveryhelpline.org](https://www.warecoveryhelpline.org). Los adolescentes pueden conectarse con otros adolescentes durante horas específicas al 1-866-833-6546, teenlink@crisisclinic.org, o [866teenlink.org](https://www.866teenlink.org).

Números de teléfono de la línea para crisis de los condados

Usted puede llamar a la línea para crisis local para solicitar asistencia para usted o para un amigo o un miembro de su familia. A continuación, se incluyen los números de teléfono para crisis de los condados:

Región	Condados	Líneas para crisis
Great Rivers	Cowlitz, Grays Harbor, Lewis, Pacific, Wahkiakum	1-800-803-8833
Greater Columbia	Asotin, Benton, Columbia, Franklin, Garfield, Kittitas, Walla Walla, Whitman, Yakima	1-888-544-9986
King	King	1-866-427-4747
North Central	Chelan, Douglas, Grant, Okanogan	1-800-852-2923
North Sound	Island, San Juan, Skagit, Snohomish, Whatcom	1-800-584-3578
Pierce	Pierce	1-800-576-7764
Salish	Clallam, Jefferson, Kitsap	1-888-910-0416
Spokane	Adams, Ferry, Lincoln, Pend Oreille, Spokane, Stevens	1-877-266-1818
Southwest	Clark, Klickitat, Skamania	1-800-626-8137
Thurston-Mason	Mason, Thurston	1-800-270-0041

Expectativa sobre cuándo lo verá un proveedor de atención médica

Los tiempos de espera para ver a un proveedor dependen de sus necesidades de atención. Consulte los tiempos de espera previstos para ver a un proveedor a continuación.

- **Atención de emergencia:** disponible las 24 horas al día, los 7 días de la semana.
- **Cuidados de urgencia:** consultas médicas con su PCP, proveedor de salud conductual, clínica de cuidados de urgencia u otro proveedor en un plazo de 24 horas.
- **Atención médica de rutina:** consultas médicas con su PCP, proveedor de salud conductual u otro proveedor en un plazo de 10 días. La atención de rutina se planifica e incluye visitas regulares al proveedor para problemas médicos que no son urgentes ni implican una emergencia.
- **Atención médica preventiva:** consultas médicas con su PCP u otro proveedor en un plazo de 30 días. Entre los ejemplos de atención médica preventiva se encuentran:
 - Exámenes físicos anuales (también llamados chequeos médicos).
 - Las consultas preventivas para niños.
 - Atención médica anual de la mujer.
 - Inmunizaciones (vacunas).

Comuníquese con nosotros si tarda más de lo indicado anteriormente en ver a un proveedor.

Beneficios cubiertos por Molina Healthcare

En esta sección, se describen los beneficios y servicios cubiertos por Molina Healthcare. No es una lista completa de los servicios cubiertos. Verifique con su proveedor de salud conductual o comuníquese con nosotros si hay algún servicio que necesita que no se encuentra en la lista. Puede ver nuestros beneficios y servicios en MolinaHealthcare.com.

Algunos servicios de atención médica cubiertos pueden requerir aprobación previa. Todos los servicios no cubiertos requieren nuestra aprobación previa. Los servicios no cubiertos a través de Apple Health sin un plan de atención médica administrada requieren la aprobación previa de la HCA.

Algunos servicios están limitados por número de visitas. Su proveedor puede solicitar una Extensión de Limitación (Limitation Extension, LE) si usted necesita más consultas. Pídale a su proveedor que solicite una excepción a la regla (exception to rule, ETR) si necesita servicios no cubiertos.

Es posible que necesite obtener una remisión de su PCP y/o una aprobación previa de Molina Healthcare antes de recibir algunos servicios. Si no cuenta con una remisión o aprobación previa, es posible que no paguemos los servicios. Trabaje con su PCP para asegurarse de que haya una autorización previa lista antes de obtener el servicio.

Servicios generales y atención de emergencia

Servicio	Información adicional
Servicios de emergencia	Disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana en cualquier parte de los Estados Unidos.
Servicios hospitalarios, ambulatorios y de internación	Deben ser aprobados por nosotros para toda atención regular.
Los centros de cuidados de urgencia	Utilice la atención médica urgente cuando tenga un problema de salud que necesite atención inmediata, pero cuando su vida no esté en peligro.
Atención médica preventiva.	Consulte la página 12 .
Rehabilitación de pacientes internados (medicina física)	Debe ser aprobado por nosotros.
Inmunizaciones/ vacunas	Nuestros miembros son elegibles para recibir vacunas por parte de su PCP, farmacia o Departamento de Salud local. Consulte con su proveedor o comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros para obtener más información sobre su programa de vacunación. También puede también visitar el sitio web del Departamento de Salud en doh.wa.gov/youandyourfamily/immunization para obtener más información.
Centro de enfermería especializada (Skilled Nursing Facility, SNF)	Cubierto para servicios de corto plazo y medicamente necesarios. Puede haber servicios adicionales disponibles. Llámenos al 1-800-869-7165 (TTY: 711).

Farmacia o recetas médicas

Utilizamos una lista de medicamentos aprobados llamada Lista de Medicamentos Preferidos (Preferred Drug List, PDL) de Apple Health, también conocida como formulario. Su proveedor debe recetarle medicamentos que aparezcan en la PDL. Usted puede llamarnos y solicitar lo siguiente:

- Una copia de la PDL.
- Información acerca del grupo de proveedores y farmacéuticos que diseñaron la PDL.
- Una copia de la política sobre cómo decidir qué medicamentos están cubiertos.
- Cómo solicitar autorización para un medicamento que no está en la PDL.

Debe obtener sus medicamentos en una farmacia de nuestra red de proveedores. Esto garantiza que sus recetas estén cubiertas. Llámenos y lo(a) ayudaremos a encontrar una farmacia cercana.

Servicio	Información adicional
Servicios de farmacia	Los miembros deben utilizar las farmacias participantes. Utilizamos la PDL de Apple Health. Llámenos al 1-800-869-7165 (TTY: 711) para obtener la lista de farmacias.

Servicios de atención médica para niños

Niños y jóvenes menores de 21 años cuentan con un beneficio de atención médica llamado Detección, diagnóstico y tratamiento oportunos y periódicos (Early and Periodic Screening, Diagnosis, and Treatment, EPSDT). El EPSDT incluye un rango completo de servicios de detección, diagnóstico y tratamiento. Los exámenes preventivos pueden ayudar a detectar posibles necesidades de atención médica física, de salud conductual y del desarrollo que podrían requerir diagnóstico y tratamiento adicionales.

EPSDT incluye cualquier prueba de diagnóstico y tratamiento médicamente necesario que se requiera para corregir o mejorar una afección de salud física o conductual. Esto incluye servicios adicionales necesarios para apoyar a un niño que tiene retraso del desarrollo.

Estos servicios están destinados a evitar que las afecciones empeoren y a mitigar los efectos de los problemas de atención médica de un niño. El EPSDT promueve el acceso oportuno y continuo a la atención médica para niños y jóvenes.

Un examen preventivo de EPSDT es, en ocasiones, denominado chequeo médico de bienestar infantil o control del niño sano. Los niños menores de 3 años son elegibles para los chequeos médicos de bienestar infantil de acuerdo con el programa de EPSDT de Bright Futures y los



niños de 3 a 20 años son elegibles para un chequeo médico de bienestar infantil cada año calendario. Un chequeo médico de bienestar infantil debe incluir lo siguiente:

- Antecedentes completos de salud y desarrollo.
- Un examen físico completo.
- Educación sobre salud y asesoramiento basado en la edad y el historial de salud.
- Prueba de la visión.
- Prueba de la audición.
- Pruebas de laboratorio.
- Examen de detección de plomo.
- Revisión de los problemas alimenticios y para dormir.
- Evaluación oral preventiva y servicios de salud bucal proporcionados por un PCP apto de Access to Baby and Child Dentistry (ABCD).
- Inmunizaciones (vacunas).
- Evaluación mental preventiva.
- Evaluación preventiva de trastornos de abuso de sustancias.

Cuando un proveedor médico de niños diagnostica una afección médica, el proveedor del niño hará lo siguiente:

- Tratará al niño si está dentro de su campo profesional;
- Enviará al niño a un especialista apropiado para que reciba tratamiento, lo que puede incluir otras pruebas o evaluaciones de especialistas, tales como:
 - Evaluación del desarrollo;
 - Salud mental integral;
 - Evaluación del trastorno por abuso de sustancias;
 - Asesoramiento nutricional.
- Los proveedores que realizan los tratamientos comunican los resultados de sus servicios a los proveedores de exámenes EPSDT correspondientes. Todos los servicios, incluidos los no cubiertos, para niños de 20 años o menores deben ser revisados por necesidad médica.

Los servicios adicionales incluyen lo siguiente:

Servicio	Información adicional
Examen preventivo de autismo	Disponible para todos los niños a los 18 y 24 meses.
Cuidado quiropráctico	Para niños de hasta 20 años con remisión del PCP.
Examen preventivo de desarrollo	Evaluaciones disponibles para todos los niños a los 9 y 18 meses y entre los 24 y 30 meses.
Enfermería de guardia privada (Private Duty Nursing, PDN) o Programa médico intensivo para niños (Medically Intensive Children's Program, MICP)	Con cobertura para niños de hasta 17 años. Debe ser aprobado por nosotros. Para jóvenes entre 18 y 20 años, este servicio está cubierto a través de Administración de apoyo a largo plazo en la crianza (Aging and Long-Term Support Administration, ALTSA). Consulte la página 36 para obtener la información de contacto.

Salud conductual

Los servicios de salud conductual incluyen servicios de tratamiento para la salud mental y el trastorno por abuso de sustancias. Podemos ayudarlo(a) a encontrar un proveedor si necesita asesoramiento, pruebas o apoyo de salud conductual. Comuníquese con nosotros al 1-800-869-7165 (TTY: 711) o elija un proveedor de nuestro directorio de proveedores.

Servicio	Información adicional
Análisis Conductual Aplicado (ABA)	Asistir a individuos con trastornos del espectro autista y otras discapacidades de desarrollo en la mejora de las destrezas sociales, conductuales y de comunicación.
Servicios de tratamiento para trastornos por abuso de sustancias (Substance Use Disorder, SUD).	<p>Los servicios de tratamiento para SUD pueden incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluación. • Breve intervención y referido para un tratamiento. • Control de abstinencia (desintoxicación). • Tratamiento ambulatorio. • Tratamiento ambulatorio intensivo. • Tratamiento residencial y hospitalario. • Administración de casos.
Tratamiento de salud mental para pacientes internados	Los servicios para la salud mental están cubiertos cuando son prestados por un psiquiatra, psicólogo, consejero licenciado en salud mental, trabajador social clínico licenciado o terapeuta de familia y pareja. Incluye evaluación y tratamiento (Evaluation and Treatment, E&T) independientes.
Tratamiento de salud mental ambulatorio	<p>Los servicios para la salud mental están cubiertos cuando son prestados por un psiquiatra, psicólogo, consejero licenciado en salud mental, trabajador social clínico licenciado o terapeuta de familia y pareja.</p> <p>Los servicios de salud mental pueden incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de dosis. • Servicios de tratamiento individual. • Administración de medicamentos. • Apoyo de pares. • Breve intervención y tratamiento. • Tratamiento familiar. • Servicios para la salud mental prestados en un establecimiento residencial. • Evaluación psicológica. • Servicios ante crisis.
Medicamentos para el trastorno por consumo de opiáceos (MOUD)	Anteriormente conocido como Tratamiento asistido por medicación (MAT). Medicamentos utilizados para el tratamiento de los trastornos por abuso de sustancias. Llámenos al 1-800-869-7165 (TTY: 711) para obtener detalles específicos.

Además de los servicios de salud conductual cubiertos por Apple Health, Molina Healthcare cuenta con Fondos Generales Estatales (General Fund-State, GFS) limitados que pueden ser utilizados por los miembros cuando el servicio no esté cubierto por Apple Health. No se garantiza la disponibilidad de estos fondos y, una vez agotados, los servicios asociados no estarían disponibles. La Autoridad de Atención Médica (HCA, por sus siglas en inglés) eligió los usos prioritarios para estos fondos, para los cuales debe existir una necesidad médica y los cuales deben ser solicitados por un proveedor contratado de conformidad con las políticas normativas de Molina Healthcare. Los fondos GFS pueden utilizarse para los siguientes servicios, si es que hay fondos disponibles. Los servicios que tienen máxima prioridad incluyen los siguientes:

- Trastorno por Consumo de Sustancias (SUD).
- Cuidado personal de la salud conductual.
- Servicios residenciales, que incluyen, entre otros, comida y alojamiento en establecimientos hospitalarios de derivación, establecimientos residenciales para trastornos por abuso de sustancias y salud mental o centros de evaluación y tratamiento independiente.
- Tratamientos de alta intensidad, lo que incluye servicios y apoyo del Programa de Tratamiento Asertivo Comunitario (Program of Assertive Community Treatment, PACT) no incluidos en Medicaid.
- Análisis de orina.
- Intervenciones terapéuticas para niños.
- Servicios de desintoxicación.
- Administración de Casos de Rehabilitación.

Consulte a su proveedor si puede brindarle servicios adicionales (si hay recursos disponibles).

Nutrición

Servicio	Información adicional
Terapia de nutrición médica	<p>Cubierta para beneficiarios de hasta 20 años si es médicamente necesaria y remitida por el proveedor.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incluye terapia de nutrición médica, evaluación de la nutrición y asesoramiento para afecciones que están dentro del ámbito de la práctica para que un nutricionista certificado (Registered Dietitian, RD) lo evalúe y trate.
Nutrición enteral y parenteral	<p>Suministros y suplementos de nutrición parenteral para todos los inscritos.</p> <p>Suministros y productos de nutrición enteral para todas las edades para afiliados alimentados por sonda. Productos de nutrición enteral oral para beneficiarios de hasta 20 años durante un tiempo limitado para tratar enfermedades agudas.</p>

Necesidades de atención médica especiales o enfermedad crónica

Usted puede ser elegible para recibir servicios adicionales a través de nuestro programa Health Home o servicios de coordinación de cuidados si tiene necesidades especiales de atención médica o una enfermedad a largo plazo. Esto puede incluir el acceso directo a especialistas. En algunos casos, puede utilizar a su especialista como PCP. Llámenos para obtener más información acerca de la coordinación de la atención y la administración de la atención.

Terapia

Servicio	Información adicional
Rehabilitación ambulatoria (terapias ocupacional, del habla y fisioterapia)	<p>Este es un beneficio limitado. Llámenos al 1-800-869-7165 (TTY: 711) para obtener detalles específicos. Se aplican limitaciones si los servicios se realizan en cualquiera de los siguientes establecimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Clínica para pacientes ambulatorios. • Hospital para pacientes ambulatorios. • El hogar a través de una agencia de atención médica a domicilio certificada por Medicare. <p>Cuando el servicio se presta a niños de hasta 20 años en un centro de desarrollo neurológico aprobado. Consulte: doh.wa.gov/Portals/1/Documents/Pubs/970-199-NDCList.pdf</p>
Servicios de recuperación de las habilidades	<p>Servicios de atención médica que ayudan a que pueda mantener, aprender o mejorar las habilidades y el funcionamiento para la vida cotidiana si estos no fueron adquiridos debido a afecciones médicas congénitas, genéticas o adquiridas a una temprana edad. Este es un beneficio limitado. Llámenos al 1-800-869-7165 (TTY: 711) para obtener detalles específicos.</p> <p>Se aplican limitaciones si los servicios se realizan en cualquiera de los siguientes establecimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Clínica para pacientes ambulatorios. • Hospital para pacientes ambulatorios. • El hogar a través de una agencia de infusión domiciliaria certificada por Medicare. <p>Cuando el servicio se presta a niños de hasta 20 años en un centro de desarrollo neurológico aprobado. Consulte: doh.wa.gov/Portals/1/Documents/Pubs/970-199-NDCList.pdf</p>

Especialidad

Servicio	Información adicional
Antígeno (suero antialérgico)	Inyecciones para la alergia.
Cirugía bariátrica	Se requiere aprobación previa para cirugías bariátricas. Solo disponible en centros de excelencia (Centers of Excellence, COE) aprobados por la Autoridad de Atención Médica (Health Care Authority, HCA).
Terapia de biorretroalimentación	Limitada a requisitos del plan.
Quimioterapia	Algunos servicios pueden requerir aprobación previa.
Cirugía cosmética.	Solo cuando la cirugía y los suministros y servicios relacionados son provistos para corregir defectos fisiológicos de nacimiento, por enfermedad, traumatismo físico o mastectomía posterior al tratamiento de cáncer.
Suministros para diabéticos	Suministros limitados disponibles sin aprobación previa. Se encuentran disponibles suministros adicionales con autorización previa.
Diálisis	Estos servicios pueden requerir aprobación previa.
Tratamiento contra la hepatitis C	Cualquier proveedor autorizado para recetar medicamentos antiviricos de acción directa está autorizado para revisar y tratar a los miembros de Apple Health. Esto incluye proveedores de atención primaria, centros de tratamiento para el trastorno por abuso de sustancias y otros.
Trasplantes de órganos	Apple Health cubre algunos servicios de trasplantes de órganos sin un plan de atención médica administrada. Llámenos al 1-800-869-7165 (TTY: 711) para obtener detalles específicos.
Servicios respiratorios y de oxígeno	Suministros, servicios y equipos de oxígeno o terapia respiratoria médicamente necesarios para los afiliados que reúnan los requisitos.
Podología	Este es un beneficio limitado. Llámenos al 1-800-869-7165 (TTY: 711) para obtener información específica.
Dejar de fumar.	<p>Cobertura para todos los beneficiarios de 18 años en adelante con o sin una remisión del PCP o aprobación previa. Llame a nuestro programa Quit-4-Life al 1-866-784-8454 (TTY: 711) para obtener más información, o bien visite quitnow.net o smokefree.gov.</p> <p>También puede comunicarse con Molina Healthcare para obtener más información sobre nuestro Programa para Dejar de Fumar de Molina My Health. Llame a nuestro Departamento de Administración de Salud al (866) 891-2320 (TTY: 711).</p>

Servicio	Información adicional
Servicios de salud para personas transgénero	Los servicios relacionados con la salud de las personas transgénero y el tratamiento de la disforia de género incluyen terapia de reemplazo hormonal, terapia de supresión de la pubertad y servicios de salud mental. Algunos servicios podrían requerir una autorización previa.
Examen preventivo de tuberculosis (TB) y tratamiento de seguimiento	Tiene la opción de visitar a su PCP o ir al departamento de salud local.

Audición y visión

Servicio	Información adicional
Pruebas de audiología	Prueba de detección de audición.
Dispositivos de implante coclear y aparato auditivo anclado al hueso (Bone Anchored Hearing Aid, BAHA)	<p>El beneficio es para niños de hasta 20 años.</p> <p>Piezas de repuesto para todas las personas que ya tienen implante.</p>
Exámenes de los ojos y anteojos	<p>Debe utilizar nuestra red de proveedores. Llámenos para obtener información sobre los beneficios.</p> <p>Para los niños de hasta 20 años, los anteojos y los accesorios están cubiertos. Puede encontrar proveedores de anteojos en: https://fortress.wa.gov/hca/p1findaprovider/.</p> <p>Para los adultos que necesitan anteojos a un costo reducido, puede comprar marcos y lentes para anteojos a través de los proveedores ópticos participantes. Encuentre una lista de los proveedores participantes en: hca.wa.gov/assets/free-or-low-cost/optical_providers_adult_medicaid.pdf.</p>
Exámenes auditivos y aparatos auditivos.	<p>Los exámenes son beneficios cubiertos para todas las personas.</p> <p>Los aparatos auditivos están disponibles para:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Niños de hasta 20 años • Adultos que cumplen los criterios del programa. <p>Aparatos auditivos monoaurales, incluidos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accesorios • Seguimiento • Pilas

Planificación familiar/salud reproductiva

Servicio	Información adicional
Servicios de Planificación Familiar, como anticonceptivos y anticoncepción	Puede utilizar nuestra red de proveedores o dirigirse a su departamento de salud local o clínica de planificación familiar.
Pruebas de detección de VIH/SIDA	Tiene la opción de ir a una clínica de planificación familiar, departamento de salud local o visitar a su PCP para realizarse el análisis.
Cobertura Después del Embarazo (APC)	Si está inscrita en la cobertura de Apple Health y está embarazada, puede recibir hasta 12 meses de cobertura posparto una vez que finalice su embarazo. Obtenga más información en hca.wa.gov/apc .

Equipos y suministros médicos.

Cubrimos suministros y equipos médicos cuando son médicamente necesarios y prescritos por su proveedor de atención médica. Debemos aprobar previamente la mayoría de los equipos y suministros antes de pagarlos. Llámenos para obtener más información sobre los equipos y suministros médicos cubiertos.

Servicio	Información adicional
Equipo médico	Debe contar con aprobación previa para la mayoría de los equipos. Llámenos al 1-800-869-7165 (TTY: 711) para obtener detalles específicos.
Suministros médicos	La mayoría de los suministros debe tener aprobación previa. Llámenos al 1-800-869-7165 (TTY: 711) para obtener detalles específicos.

Análisis de laboratorio y radiografías

Servicio	Información adicional
Servicios de radiología e imágenes médicas	Algunos servicios pueden requerir aprobación previa.
Servicios de laboratorio y radiografía	<p>Algunos servicios pueden requerir aprobación previa.</p> <p>Las limitaciones que se muestran a continuación son únicamente para servicios de diagnóstico ambulatorio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pruebas de detección de drogas solo cuando sea médicamente necesario y: <ul style="list-style-type: none"> • solicitado por un médico como parte de una evaluación médica; o • como una evaluación preventiva de trastornos por abuso de sustancias solicitada para realizar una evaluación de la idoneidad de las pruebas o el tratamiento médico. <p>Los servicios de radiografías portátiles proporcionados en el hogar del afiliado o en un centro de enfermería se limitan a películas que no implican el uso de medios de contraste.</p>

Maternidad y salud de la mujer

Servicio	Información adicional
Sacaleches	Algunos sacaleches pueden requerir aprobación previa.
Atención médica de la mujer	Servicios de atención médica preventivos y rutinarios, tales como atención de maternidad y cuidado prenatal, mamografías, salud reproductiva, exámenes generales, servicios de anticoncepción, pruebas y tratamiento para enfermedades de transmisión sexual y lactancia.

Ofrecemos servicios adicionales

Help Finder de Molina.

Ayuda para encontrar recursos para servicios como vivienda, capacitación laboral, transporte, educación y más. Visite MolinaHelpFinder.com.

Línea de Consejos de Enfermería las 24 horas

Llame a cualquier hora, de día o de noche, para hablar con un(a) enfermero(a) profesional. Llame al 1-888-275-8750 para recibir atención en inglés y otros idiomas.

TTY: 711 para personas sordas y con problemas de audición.

Text4baby

Usted puede registrarse para recibir mensajes de texto gratuitos sobre el cuidado prenatal, la salud del bebé y la crianza de su hijo(a), entre otros. Para registrarse, envíe la palabra "BABY" (Bebé) por mensaje de texto al 511411 o acceda al sitio web text4baby.org. Pueden aplicar tarifas de internet y celular. [Este recurso está disponible para todos los miembros de Apple Health en el estado de Washington].

Renovación de recetas médicas para 90 días

Obtenga una renovación para 90 días de determinados medicamentos a largo plazo para ahorrar tiempo. [Este recurso está disponible para todos los miembros de Apple Health en el estado de Washington].

DentistLink

Comuníquese con un dentista local que acepte la cobertura de Apple Health en dentistlink.org. [Este recurso está disponible para todos los miembros de Apple Health en el estado de Washington].

Descuento de Amazon Prime

Disfrute de Amazon Prime a una tarifa rebajada y reciba servicios de envío y transmisión gratuitos. Obtenga más información en Amazon.com. [Este beneficio está disponible para todos los miembros de Apple Health en el estado de Washington].

Programas de Administración de la Salud

Molina Healthcare ofrece programas para ayudarlos a usted y a su familia a comprender de mejor manera sus afecciones de salud. Es posible que reciba una llamada de un administrador de casos (personal de enfermería, nutricionista certificado o educador de salud), quien puede proporcionarle educación y apoyo en función de sus necesidades de atención médica. También podrían enviarle materiales educativos sobre salud en función de las metas que estableció en conjunto con su administrador de casos.

¿Cómo me inscribo?

Para inscribirse en un programa, debe cumplir con ciertos requisitos. Los miembros que cumplan con los requisitos será inscritos automáticamente.

Molina Healthcare utiliza la siguiente información a fin de identificar a los miembros para nuestros programas de [Administración de la Salud](#):

- Reclamos.
- Farmacia.
- Otros programas de administración de la salud.
- Usted puede derivarse a un programa, o bien su proveedor puede derivarlo(a). Participar en un programa es opcional. Además, puede solicitar que cancele su inscripción en cualquier momento.

Entre los programas disponibles para usted sin costo se incluyen los siguientes:



Programa para Dejar de Fumar de Molina My Health

Los miembros adultos a partir de los 18 años que estén listos para intentar dejar de fumar trabajarán directamente con un(a) Educador(a) de Salud capacitado(a) para realizar lo siguiente:

- Establecer un plan de atención médica personalizado para dejar de fumar.
- Recibir asistencia durante todo el proceso de dejar de fumar.

Otros recursos disponibles para ayudarla a dejar de fumar:

- Quit for Life®: llame al 1-866-QUIT-4-LIFE (o al 1-866-784-8454) o ingrese a quitnow.net.
- Smokefree.gov.



Programa de Control del Peso de Molina My Health

Para miembros adultos a partir de los 18 años que estén interesados en bajar de peso (excepto en el caso de aquellos que tienen programada una cirugía bariátrica). Un(a) Administrador(a) de Casos realizará lo siguiente:

- Trabjará con usted para desarrollar un plan de atención médica de control del peso.
- Se asegurará de que el plan de atención médica sea personalizado a fin de satisfacer sus necesidades.
- Lo(a) ayudará a cumplir sus metas de pérdida de peso.



Programa de Consultas Alimentarias de Molina My Health

Molina ofrece un Programa de Consultas Alimentarias para apoyar sus necesidades de salud nutricional. Un(a) Nutricionista Certificado(a) trabajará en estrecha colaboración con usted para realizar lo siguiente:

- Comprender sus inquietudes de salud.
- Trabajar juntos para desarrollar un plan de atención médica personalizado.
- Proporcionarle herramientas y ayudas para que autogestione de mejor manera su afección de salud.



Vivir con Asma de Molina My Health

Para miembros adultos y niños a partir de los 2 años a quienes se les diagnosticó asma. El Administrador de Casos lo(a) ayudará con lo siguiente:

- Comprender e identificar sus síntomas.
- Evitar los desencadenantes que empeoran los síntomas.
- Comprender sus medicamentos recetados para el asma.



Vivir con Diabetes de Molina My Health

Para miembros adultos a partir de los 18 años a quienes se les diagnosticó diabetes. Los miembros trabajarán con su Administrador de Casos y aprenderán acerca de los siguientes temas:

- Alimentación saludable.
- La importancia de comprobar su nivel de azúcar en la sangre y conocer su nivel de hemoglobina A1c.

- El valor de la actividad diaria.
- Seguir el plan de autogestión de la diabetes que estableció su doctor.



Vivir con Insuficiencia Cardíaca de Molina My Health

Para miembros adultos a partir de los 18 años a quienes se les diagnosticó insuficiencia cardíaca. El Administrador de Casos instruirá a los miembros acerca de los siguientes aspectos:

- Alimentarse de forma saludable para cuidar el corazón.
- Controlar el peso.
- Informar al doctor acerca de los cambios en los síntomas.
- La importancia de realizar actividad diaria y tomar los medicamentos según lo recetado.



Vivir con Depresión de Molina My Health

Para miembros adultos a partir de los 18 años a quienes se les diagnosticó depresión o que es posible que presenten síntomas de depresión. El programa está diseñado para lo siguiente:

- Promover la identificación temprana de los síntomas.
- Brindar educación, orientación y apoyo.
- Enseñar habilidades para afrontar situaciones.
- Compartir los servicios disponibles, las opciones de tratamiento y el apoyo de la comunidad.



Vivir con EPOC de Molina My Health

Para miembros adultos a partir de los 35 años a quienes se les diagnosticó enfermedad pulmonar obstructiva crónica (Chronic Obstructive Pulmonary Disease, COPD). El Administrador de Casos instruirá a los miembros acerca de los siguientes aspectos:

- Ejercicios de respiración.
- Planificación y ritmo de las actividades.
- Medidas de seguridad relacionadas con el oxígeno.
- La importancia de tomar los medicamentos según lo recetado.



Vivir con Hipertensión de Molina My Health

Para miembros adultos a partir de los 18 años a quienes se les diagnosticó presión arterial alta. El/la Administrador(a) de Casos ayudará al miembro a obtener información acerca de los siguientes aspectos:

- Alimentarse de forma saludable para cuidar el corazón.
- Monitorear la presión arterial.
- La importancia de la actividad diaria.
- La importancia de tomar los medicamentos según lo recetado.

Beneficios de Valor Añadido (VAB)

Molina Healthcare ofrece beneficios de valor añadido (Value-Added Benefits, VAB), los cuales son adicionales a sus beneficios de Apple Health. Estos pueden brindarle más opciones de atención y abordar los determinantes sociales de la salud. Los VAB son voluntarios y no suponen ningún costo para usted.

Teléfono Inteligente y Servicios gratuitos

Si necesita un teléfono inteligente y un plan de datos ilimitados, ¡podemos ayudarlo(a)! Los miembros que cumplan con los requisitos pueden obtener este plan de teléfono inteligente y servicio exclusivo de Molina, sin costo, que incluye lo siguiente:

- Teléfono inteligente de Android™.
- Datos ilimitados.
- Llamadas ilimitadas.
- Menajes de texto ilimitados.
- Llamadas internacionales**.



Este beneficio está dirigido a los miembros elegibles para obtener los beneficios de Lifeline y el Programa de Conectividad Asequible (Affordable Connectivity Program, ACP) de la FCC.

Molina se asoció con TruConnect en este programa de asistencia.

**** Determinados países, incluidos México, Canadá, China, Corea del Sur y Vietnam.**

Regístrese hoy mismo. Visite truconnect.com/Molina o llame al 1-844-700-0795 (TTY: 711).

Programa de recompensas de salud



Molina recompensa a los miembros con tarjetas de regalo* por completar exámenes de bienestar seleccionados, como inmunizaciones y atención prenatal. Para ver una lista de los servicios de recompensa para usted y su familia, visite MolinaHealthcare.com/WA-Medicaid-Wellness.

Molina hace que obtener sus recompensas de salud sea más fácil que nunca. Simplemente envíenos los detalles de su cita y nosotros confirmaremos la información y le daremos su tarjeta de regalo.



¿Cómo obtengo mis recompensas?

1. Complete los servicios elegibles para usted (o para su hijo[a]) a tiempo.
2. Imprima un Formulario de recompensas para miembros de Molina. Estos formularios se encuentran en nuestro sitio web MolinaHealthcare.com/WA-Medicaid-Wellness.
3. Llene el formulario de por completo y, a continuación, envíenoslo de vuelta por cualquiera de los medios que se indican a continuación:

Correo postal: Molina Healthcare
Attn: Quality Team
P.O. Box 4004
Bothell, WA 98041-4004

Por correo electrónico: MHW_QI_Interventions@MolinaHealthcare.com

Fax: a la Atención del Equipo de Calidad de Molina al 1-800-461-3234

Teléfono: llámenos al 1-866-325-5173 y deje un mensaje con los detalles de la consulta que realizó.

Información importante:

- Los miembros de Apple Health pueden obtener un total de hasta \$200 en recompensas cada año calendario.
- Cada recompensa puede recibirse una vez al año. Por ejemplo, se debería completar una prueba de diabetes A1C cada 3 o 6 meses, pero usted puede recibir solo una recompensa de \$25 por año.
- Todas las solicitudes de recompensa deben enviarse a Molina Healthcare antes del 31 de enero del 2024 para los servicios que se haya completado en el 2023.
- Se requiere una copia del registro de vacunas para poder procesar las recompensas por vacunas.

¿Tiene preguntas?

Llame al Departamento de Servicios para Miembros al 1-800-869-7165 (TTY: 711).

* Las recompensas de salud pueden cambiar sin previo aviso. Se aplican restricciones.

Membresía de Boys & Girls Club.



Molina cubre la tarifa de membresía anual*** para miembros de Apple Health, de 6 a 18 años, en Boys & Girls Clubs en el estado de Washington. Su hijo(a) obtiene acceso a los siguientes beneficios:

- Acceso gratuito durante el horario de atención; el programa extraescolar funciona hasta las 7:30 p. m.
- Acceso a Summer Club.
- Programas extraescolares gratuitos centrados en estilos de vida saludables, acondicionamiento físico y apoyo para realizar las tareas.
- La mayoría de los clubes ofrecen un bocadillo o una comida gratis.
- Algunos clubes pueden proporcionar transporte gratuito desde la escuela de su hijo(a) hasta el Club.
- ¡Y mucho más!



Visite el Boys & Girls Club local y presente su Tarjeta de Identificación del Miembro de Molina para inscribirse. También puede visitar Washingtonclubs.org/locations para encontrar un club cerca de usted.

*** El beneficio de membresía en Boys & Girls Club cubre solo la tarifa de membresía anual; algunos Clubes evalúan las tarifas de participación mensuales, que son responsabilidad del miembro. Es posible que se encuentren disponibles becas adicionales. Consulte al Boys & Girls Club local.

Comidas médicamente adaptadas de FarmboxRx

FarmboxRx

Molina ahora ofrece comidas de FarmboxRx y servicios de apoyo posteriores al alta a los miembros elegibles mientras se recuperan:

- Hasta 28 comidas saludables y preparadas por un chef después de una hospitalización.
- Dos comidas al día durante una semana, por hasta dos semanas.
- Comidas de calidad.
- Alimentos listos para comer en tan solo entre 2 y 3 minutos.
- ¡No se requiere preparación!



Para obtener más información, hable con su Consejero de Transiciones de Atención Médica de Molina después de una hospitalización.

Cuidado Urgente Virtual

Si no se siente bien y no puede acudir a una consulta con su proveedor de cuidados primarios (PCP), Molina Healthcare le acerca la atención médica (sin riesgos y de forma segura) a través de cuidados de urgencia virtuales brindados mediante Teladoc, sin costo*. Gracias a los cuidados de urgencia virtuales, puede hablar con un doctor autorizado por el Consejo Médico desde su teléfono, teléfono inteligente, tableta o computadora 24/7.



Regístrese hoy en el servicio de modo que quede todo listo.

- Visite teladoc.com/molinawa.
- Call 1-800-835-2362 (TTY: 711)
- Descargue la aplicación Teladoc en teladoc.com/mobile

Hay disponibles servicios de traducción.

Si tiene una emergencia llame al 911.

NOTA IMPORTANTE: Debe registrarse en Teladoc, incluso si se inscribió para atención de urgencia virtual de Molina Healthcare en el pasado.

* Molina ofrece este servicio sin costo a nuestros miembros de Apple Health del estado de Washington a través de proveedores contratados. Se pueden aplicar tarifas por el uso del teléfono celular e internet.

Servicios Virtuales de Salud Conductual

Opciones para Servicios Virtuales de Salud Mental

En el estado de Washington, Molina ofrece un programa de ayuda en línea para miembros adultos (mayores de 18 años) que padecen de trastornos de salud conductual y por abuso de sustancias/opioides en asociación con Bright Heart Health, que utiliza un enfoque de equipo para proporcionar atención como:

- Servicios de Salud Mental.
- Tratamiento de Trastornos de la Conducta Alimentaria.
- Servicios para el Dolor Crónico.
- Tratamiento para Trastornos por Abuso de Sustancias, incluido el tratamiento asistido por medicamentos (medication-assisted treatment, MAT).

Los miembros pueden reunirse con doctores, terapeutas, dietistas, consejeros de bienestar, administradores de casos y otros miembros del equipo de atención a través de videoconferencias bidireccionales (no en una clínica u consultorio) con un teléfono inteligente, tableta o computadora. Todo el personal del programa es parte de Bright Heart Health.

El programa de tratamiento incluye:

- Medicamentos recetados.
- Asesoramiento virtual.
- Recuperación y apoyo entre pares.
- Administradores de casos de Molina que se encuentran disponibles para ayudar a los miembros participantes en persona con el fin de brindarles apoyo continuo y facilitar la coordinación de servicios relacionados con la salud.

Comuníquese con Bright Heart Health, el socio proveedor de Molina, al 1-800-892-2695 o ingrese a la clínica virtual en brighthousehealth.com/contact-us.

Si tiene una emergencia, llame al 911.

Opciones de Servicios Virtuales para Trastornos por Abuso de Sustancias

- **Boulder Care**

Boulder Care proporciona atención en línea para el trastorno por abuso de sustancias, específicamente el trastorno por consumo de alcohol y opioides, para adultos mayores de 18 años. Los proveedores de atención médica colaboran para coordinar la atención y proporcionar servicios como atención médica y capacitación en recuperación entre pares.

Comuníquese con el socio proveedor de Molina, Boulder Care, al 1-866-840-2427 o visite boulder.care para obtener más información.

- **Bright Heart Health.**

Bright Heart Health proporciona un programa en línea para el trastorno por abuso de opioides para adultos mayores de 18 años. El programa de tratamiento incluye medicamentos recetados, asesoramiento, apoyo entre pares y coordinación de cuidados.

Comuníquese con el socio proveedor de Molina, Bright Heart Health, al 1-800-892-2695 o visite brighthousehealth.com para obtener más información.

Aplicación Pyx Health (ayuda para lidiar con la soledad y la ansiedad)

Nadie debería enfrentar solo(a) los desafíos de la vida. Es por este motivo que ofrecemos a los miembros la aplicación Pyx Health. Siéntase mejor cada día con la compañía y el ánimo que recibe gracias al apoyo de la tecnología y de un personal empático.

- Busque Pyx Health en la Apple App Store o la Google Play Store.
- Visite HiPyx.com
- Call 1-855-499-4777 (TTY: 711)

Coordinación de Cuidados

Servicios de manejo de casos complejos

La administración de casos complejos es un servicio para ayudar a miembros con necesidades de atención médica múltiples o complejas a que reciban atención y servicios. Los administradores de casos ayudan a coordinar su atención con sus objetivos en mente. Un representante del plan puede recomendar la administración del caso en función de las preguntas que respondió en su primera evaluación preventiva (evaluación médica) después de la afiliación.

Puede solicitar servicios de manejo de casos para usted o un familiar en cualquier momento. Los proveedores de atención médica, planificadores del alta hospitalaria, cuidadores y programas de control médico también pueden derivarlo al manejo de casos. Usted debe prestar su consentimiento para los servicios de administración de casos. Si tiene preguntas, llame al 1-800-869-7165 (TTY: 711).



Ofrecemos servicios adicionales de Coordinación de Cuidados

Transición desde el encarcelamiento

Con el apoyo de nuestros Community Connectors, encuentre vivienda, transporte, escuela, trabajo y mucho más.

Administración de Casos

Los servicios de Administración de Casos son proporcionados por enfermeras y trabajadores sociales que ayudan a los miembros a administrar sus enfermedades crónicas y barreras que obstaculizan el autocuidado. Los Administradores de Casos pueden ayudarlo(a) con los siguientes aspectos:

- Coordinar la atención con los proveedores.
- Remitirlo a los servicios que necesita.
- Conectarlo con los recursos comunitarios.
- Proporcionarle educación y orientación sobre salud.
- Ayudarlo a controlar afecciones médicas.

Molina Healthcare desea conocer a nuestros miembros y ofrecer servicios de Manejo de Casos lo antes posible para aquellos que los necesitan. Los miembros inscritos en Administración de Casos deberían recibir una llamada de nuestro equipo durante los primeros 60 días a partir de la inscripción para hacerle preguntas de exámenes preventivos (también llamadas “evaluaciones médicas”). Si no podemos comunicarnos con usted por teléfono, le enviaremos la evaluación médica por correo. Puede completarla y enviarla nuevamente por correo en el sobre incluido (no necesita franqueo), llamarnos o dirigirse al sitio web en MyMolina.com para completar la evaluación.

La administración de casos también colabora en los siguientes programas de especialidades para:

- Cirugía bariátrica
- Terapia de Análisis de Conducta Aplicada (Applied Behavioral Analysis, ABA)
- Servicios de salud para personas transgénero
- Niños con Necesidades Especiales de Atención Médica
- Trasplante
- Impartición de educación, recursos y apoyo para ayudar a los miembros a entender mejor su afección

Para obtener más información acerca de los servicios de Manejo de Casos, llame al Departamento de Servicios para Miembros al 1-800-869-7165 (TTY: 711).

Programa Health Home

¿Qué es la promoción de la salud?

Si usted es elegible para los servicios Health Home, recibirá una llamada de bienvenida y una carta en la que se describa el programa y los servicios. Un Coordinador de Cuidados estará disponible para reunirse con usted y prestarle los servicios del programa Health Home en persona.



¿Quién es elegible para los servicios de promoción de la salud?

Los servicios de Health Home son para los miembros de Apple Health que necesitan ayuda para controlar sus enfermedades crónicas y para coordinar la atención entre los proveedores y los servicios de la comunidad. La Autoridad de Atención Médica determina quién es elegible para recibir los servicios de Health Home.

La promoción de la salud no es un lugar. Es un conjunto de servicios para coordinar la atención. Estos servicios incluyen lo siguiente:

- Manejo integral de cuidados.
- Coordinación de cuidados y fomento de la salud.
- Planificación integral de la transición: obtener ayuda cuando recibe el alta de un hospital u otra institución como una residencia para ancianos.
- Servicios de apoyo individual y familiar: educar a la familia, a los amigos y a cuidadores en la prestación de apoyo para alcanzar sus metas de salud.

- Remisión para servicios de apoyo comunitario y social.
- Apoyo para sus enfermedades crónicas y asistencia para alcanzar sus metas de salud.

¿De qué manera la inscripción en el programa Health Home afecta mi cobertura actual?

- Sus beneficios actuales de Apple Health no cambian, incluidos los derechos de apelación.
- Puede conservar sus proveedores actuales.
- Los servicios de coordinación de la atención en la promoción de la salud son beneficios voluntarios adicionales disponibles para usted sin costo alguno.

Servicios cubiertos de Apple Health sin un plan de atención administrada

Apple Health cubre otros servicios que no están cubiertos por un plan de atención médica administrada (conocido como pago por servicio). Otros programas basados en la comunidad cubren los beneficios y servicios que se enumeran a continuación, incluso cuando usted está afiliado(a) a nosotros. Coordinaremos con su PCP para ayudarlo a acceder a estos servicios y coordinar su atención. Necesitará utilizar su tarjeta de servicios ProviderOne para todos los servicios.

Llámenos si tiene preguntas sobre un beneficio o servicio que no se encuentra aquí. Consulte el folleto de cobertura médica de Apple Health sin un plan de atención médica administrada para obtener una lista completa de los servicios: hca.wa.gov/assets/free-or-low-cost/19-065.pdf.

Servicio	Información adicional
Servicios de aborto.	<p>El pago por cada servicio de Apple Health cubre lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aborto con medicamentos, también conocido como la píldora abortiva. • Aborto quirúrgico, también llamado aborto en la clínica. <p>Las beneficiarias inscritas en una Organización de Atención Médica Administrada (Managed Care Organization, MCO) de Apple Health pueden autoderivarse fuera de su MCO para recibir servicios de aborto.</p> <p>Se incluye el cuidado de seguimiento por cualquier complicación.</p>
Servicios de ambulancia (Aérea)	Todos los servicios de transporte en ambulancia aérea prestados a las personas que reciben beneficios de CHIP de Apple Health, incluidos aquellos inscritos en una Organización de Atención Médica Administrada (Managed Care Organization, MCO).
Servicios de ambulancia (terrestre)	Todos los servicios de transporte en ambulancia terrestre, por casos de emergencia y casos que no son emergencias, prestados a los beneficiarios de Apple Health, incluidos aquellos inscritos en una Organización de Atención Médica Administrada (MCO).

Servicio	Información adicional
Servicios ante crisis:	<p>Hay servicios de crisis disponibles para ayudarlo en el lugar donde vive. Llame al 911 si tiene una emergencia potencialmente mortal o al 988 si tiene una emergencia de salud mental. Consulte los números de su área en la página 12.</p> <p>Para comunicarse con la Línea Nacional de Prevención del Suicidio: llame o envíe un mensaje de texto al 988, o bien llame al 1-800-273-8255; los usuarios de TTY deben llamar al 1-206-461-3219.</p> <p>En caso de crisis de salud mental o trastorno por abuso de sustancias, llame a la organización de Servicios Administrativos de Salud Conductual (Behavioral Health Administrative Services organization, BH-ASO). La Las BH-ASO apoyan los servicios de crisis para los residentes de Washington, independientemente de la elegibilidad de Apple Health. Los números de teléfono se pueden encontrar en la página 12, más arriba, o en hca.wa.gov/mental-health-crisis-lines.</p>
Servicios dentales	<p>Los servicios contratados incluyen lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recetas médicas escritas por un dentista. • Servicios ABCD proporcionados por un proveedor ABCD certificado. • Servicios médicos o quirúrgicos proporcionados por un dentista. • Gastos de las instalaciones del hospital o centro de cirugía ambulatoria. <p>Todos los demás servicios dentales están cubiertos por Apple Health sin un plan de atención médica administrada. Para obtener más información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Visite hca.wa.gov/dental-services o • Llame a la HCA al 1-800-562-3022. <p>Para encontrar a un proveedor que acepte Apple Health en línea:</p> <ul style="list-style-type: none"> • DentistLink.org o • https://fortress.wa.gov/hca/p1findaprovider/
Anteojos y servicios de adaptación	<p>Para niños menores de 20 años: marcos para anteojos, lentes, lentes de contacto y servicios de adaptación están cubiertos por la cobertura de Apple Health sin plan de atención administrada.</p> <p>Para adultos mayores de 21 años: los marcos y lentes de anteojos no están cubiertos por Apple Health, pero si desea comprarlos, puede pedirlos con descuento a través de proveedores oftalmológicos participantes. Visite hca.wa.gov/assets/free-or-low-pdf.</p>

Servicio	Información adicional
<p>Servicios de Apoyo en los Primeros Pasos de la Maternidad (Maternity Support Services, MSS), Administración de Casos de Infantes (Infant Case Management, ICM) y Educación para Partos (Childbirth Education, CBE)</p>	<p>Los MSS prestan atención médica preventiva y servicios de educación a embarazadas y personas en el posparto, en el hogar o en el consultorio para ayudar a tener un embarazo y un bebé saludables.</p> <p>La ICM ayuda a las familias con niños de hasta un año a aprender a usar recursos médicos, sociales y educativos necesarios y otro tipo de recursos en la comunidad para que el bebé y la familia puedan crecer.</p> <p>La CBE imparte a embarazadas y a sus personas de apoyo clases grupales a cargo de un proveedor de CBE aprobado por la HCA. Los temas incluyen signos de advertencia en el embarazo, nutrición, lactancia, plan de parto, qué esperar durante el trabajo de parto y el parto, y seguridad del recién nacido.</p> <p>Para obtener información sobre los proveedores en su área, visite hca.wa.gov/health-care-services-supports/apple-health-medicaid-coverage/first-steps-maternity-and-infant-care.</p>
<p>Atención psiquiátrica para niños hospitalizados</p> <p>(Programa a Largo plazo para Niños Hospitalizados [Children's Long-Term Inpatient Program, CLIP] de entre 5 y 17 años)</p>	<p>Esta atención debe ser prestada por agencias certificadas por el Departamento de Salud (Department of Health, DOH). Llámenos para solicitar ayuda para acceder a estos servicios.</p>
<p>Servicios y Apoyos de Atención a Largo Plazo (Long-Term Care Services and Supports, LTSS)</p>	<p>Consulte la página 36 de este folleto.</p>
<p>Esterilizaciones de menores de 20 años</p>	<p>Debe completar el formulario de esterilización 30 días antes o cumplir con los requisitos de exención. Las reversiones no están cubiertas.</p>
<p>Servicios de salud para personas transgénero</p>	<p>Los servicios incluyen procedimientos quirúrgicos, complicaciones posoperatorias y electrólisis o depilación láser en preparación para la cirugía de reasignación de sexo. Se requiere autorización previa. Para obtener la autorización previa, llame al 1-800-562-3022 o escriba un correo electrónico a transhealth@hca.wa.gov.</p>
<p>Transporte para citas médicas que no son de emergencia</p>	<p>Apple Health paga los servicios de transporte para las citas de atención médica que no son de emergencia. Llame al proveedor de transporte (agente) de su área para conocer más sobre los servicios y las limitaciones. Su agente regional gestionará el transporte más adecuado y menos costoso para usted. Puede encontrar una lista de corredores en hca.wa.gov/transportation-help.</p>

Servicios y Apoyo a Largo Plazo (LTSS)

Administración de Apoyo a Largo Plazo en la Crianza (ALTSA): Servicios para la Comunidad y el Hogar (Home and Community Services, HCS) brinda servicios de atención a largo plazo para personas mayores e individuos con discapacidades que están en su propio hogar, lo que incluye un cuidador en el hogar o establecimientos residenciales en la comunidad. Además, HCS presta servicios para asistir a las personas que están saliendo de hogares de ancianos y asistir a los familiares cuidadores. Estos servicios no los proporciona su plan de salud. Para obtener más información acerca de los servicios de atención a largo plazo, llame a su oficina de HCS local.

LTSS

Los Servicios para la Comunidad y el Hogar de ALTSA deben aprobar estos servicios. Llame a la oficina de su HCS local para obtener más información.

REGIÓN 1: Adams, Asotin, Benton, Chelan, Columbia, Douglas, Ferry, Franklin, Garfield, Grant, Kittitas, Klickitat, Lincoln, Okanogan, Pend Oreille, Spokane, Stevens, Walla Walla, Whitman y Yakima. Llame al 1-509-568-3767 o al 1-866-323-9409.

REGIÓN 2N: Island, San Juan, Skagit, Snohomish y Whatcom. Llame al 1-800-780-7094; admisión en Centro de Enfermería.

REGIÓN 2S: King. Llame al 1-206-341-7750.

REGIÓN 3: Clallam, Clark, Cowlitz, Grays Harbor, Jefferson, Kitsap, Lewis, Mason, Pacific, Pierce, Thurston, Skamania y Wahkiakum. Llame al 1-800-786-3799.

La Administración para Discapacidades del Desarrollo (Developmental Disabilities Administration, DDA) tiene el objetivo de ayudar a niños y adultos con discapacidades del desarrollo y a que sus familias obtengan servicios y apoyo comunitario según su necesidad y elección. Para obtener más información acerca de los servicios y apoyos, visite dshs.wa.gov/dda/ o llame a la oficina local de la DDA que se indica a continuación.

Servicios para personas con discapacidades del desarrollo

La Administración para Discapacidades del Desarrollo (DDA) debe aprobar estos servicios. Si necesita información o servicios, comuníquese con su oficina local de DDA:

Región 1: Asotin, Chelan, Douglas, Ferry, Lincoln, Okanogan, Pend Oreille, Spokane, Stevens y Whitman. Llame al 1-800-319-7116 o envíe un correo electrónico a R1ServiceRequestA@dshs.wa.gov.

Región 1: Adams, Benton, Columbia, Franklin, Garfield, Grant, Kittitas, Klickitat, Walla Walla y Yakima. Llame al 1-866-715-3646 o envíe un correo electrónico a R1ServiceRequestB@dshs.wa.gov.

Región 2N: Island, San Juan, Skagit, Snohomish y Whatcom. Llame al 1-800-567-5582 o envíe un correo electrónico a R2ServiceRequestA@dshs.wa.gov.

Región 2S: King. Llame al 1-800-974-4428 o envíe un correo electrónico a R2ServiceRequestB@dshs.wa.gov

Región 3: Kitsap y Pierce. Llame al 1-800-735-6740 o envíe un correo electrónico a R3ServiceRequestA@dshs.wa.gov.

Región 3: Clallam, Clark, Cowlitz, Grays Harbor, Jefferson, Lewis, Mason, Pacific, Skamania, Thurston, Wahkiakum. Llame al 1-888-707-1202 o envíe un correo electrónico a R3ServiceRequestB@dshs.wa.gov.

Programas de aprendizaje temprano

El Departamento de Niños, Jóvenes y Familias (Department of Children, Youth, and Families, DCYF) brinda servicios y programas para niños menores de cinco años.

Programa de Ayuda y Educación Temprana para la Niñez (Early Childhood Education and Assistance Program, ECEAP) y Head Start

son programas preescolares de Washington que preparan a niños de tres y cuatro años de familias de bajos ingresos para que triunfen en la escuela y en la vida. El ECEAP está abierto a cualquier familia y niño en edad preescolar si cumplen con los límites de ingresos. Para obtener información sobre los programas preescolares ECEAP y Head Start, visite dcyf.wa.gov/services/earlylearning-childcare/eceap-headstart.



Los servicios de **Asistencia Temprana para Bebés y Niños Pequeños (Early Support for Infants and Toddlers, ESIT)** están diseñados para permitir que los niños desde el nacimiento hasta los tres años que presentan retraso o discapacidades del desarrollo se mantengan activos y triunfen durante la niñez temprana y en el futuro, en una variedad de entornos. Los entornos pueden incluir sus hogares, guarderías, programas preescolares o escolares y sus comunidades. Para obtener más información, visite dcyf.wa.gov/services/child-development-supports/esit.

El servicio de **Visitas a Domicilio para Familias** es voluntario, está enfocado en la familia y se ofrece a futuros padres y familias con nuevos bebés y niños pequeños para brindar apoyo en la salud física, social y emocional de su hijo(a). Para obtener más información, visite dcyf.wa.gov/services/child-development-supports/home-visiting.

Los Servicios de Prevención e Intervención Temprana en la Infancia (Early Childhood Intervention and Prevention Services, ECLIPSE) atienden a niños desde el nacimiento hasta los cinco años que se encuentran en riesgo de abuso infantil y negligencia, y que pueden tener problemas de salud conductual debido a la exposición a un trauma complejo. Los servicios son prestados en el condado de King y Yakima. Para obtener más información, visite dcyf.wa.gov/services/early-learning-providers/eceap.

Contáctenos y podemos ayudarlo a conectarlo con estos servicios.

Servicios excluidos y servicios sin cobertura

Los siguientes servicios no están cubiertos por Apple Health ni Apple Health sin un plan de atención médica administrada. Si recibe alguno de estos servicios, puede que tenga que pagar la factura. Llame a Molina Healthcare si tiene alguna pregunta o para sabe si existe una opción de Beneficios de Valor Añadido para un servicio que no está cubierto.

Servicio	Información adicional
Medicamentos alternativos	Acupuntura, prácticas religiosas, curación por fe, terapia herbaria, homeopatía, masajes o terapia con masajes.
Atención quiropráctica para adultos (de 21 años en adelante)	
Cirugía plástica o cosmética optativa	Incluye estiramiento facial, eliminación de tatuajes o trasplantes capilares.
Diagnóstico y tratamiento de infertilidad, impotencia y disfunción sexual	
Terapia de pareja y terapia sexual	
Equipo no médico	Como rampas u otras modificaciones del hogar.
Elementos de uso personal	
Pruebas físicas necesarias para el trabajo, el seguro o la obtención de licencias	
Servicios prohibidos por la ley federal o estatal y sus territorios y posesiones	<p>U.S. Los territorios incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Puerto Rico • Guam • U.S. Islas Vírgenes • Islas Marianas del Norte • Samoa Americana
Servicios prestados fuera del territorio de los Estados Unidos de América	
Servicios de control y reducción de peso	Medicamentos para bajar de peso, productos, membresías a gimnasios o equipos para bajar de peso.

Acceso a su información médica



Aplicación móvil My Molina

Molina Healthcare tiene una aplicación móvil que usted puede descargar (en Inglés o Español). La aplicación le permite acceder con facilidad información útil para miembros desde su teléfono inteligente o tableta. Le permite realizar lo siguiente:

- Encontrar un proveedor o clínicas cercanas.
- Ver su tarjeta de identificación Molina desde su teléfono celular.
- Cambiar su proveedor.
- Buscar recursos comunitarios para recibir ayuda adicional para su familia.
- ¡Y mucho más!

Para descargar la aplicación, vaya a Apple App Store o Google Play Store, o bien escanee el código QR que aparece a continuación.



Si necesita ayuda, llame a Molina Healthcare al 1-800-869-7165 (TTY: 711).



Si prefiere usar una computadora de escritorio, visite [MiMolina.com](https://www.mimolina.com), nuestro sitio web seguro para que los miembros obtengan una nueva tarjeta de identificación de forma sencilla, soliciten un administrador de casos, vean la información sobre su salud y más.

Si no está satisfecho(a) con su proveedor, plan de salud o cualquier aspecto de la atención

Usted o su representante autorizado tienen derecho a presentar una queja. Esto se denomina "queja". Lo(a) ayudaremos a presentar una queja. Para presentar una queja, llámenos al 1-877-644-4613 (TTY: 711) o escríbanos por los siguientes medios:

Correo electrónico: WAMemberServices@MolinaHealthcare.com

Por fax: 1-877-814-0342

Correo postal: Molina Healthcare
Attention: Member Appeals
P.O. Box 4004
Bothell, WA 98041-4004

Las querellas y las quejas pueden relacionarse con lo siguiente:

- Un problema con el consultorio de su médico.
- Una factura que le entregó su médico.
- Una derivación al sector de cobranzas debido a una factura impaga.
- La calidad de su atención o el trato que recibió.
- El servicio prestado por doctores o un plan de salud.
- Cualquier otro problema que pueda tener cuando recibe atención médica.

Debemos comunicarle por teléfono o por carta que recibimos su querella o queja dentro de los 2 días hábiles de haberla presentado. Debemos responder a sus inquietudes tan pronto como sea posible, y esto no puede demorar más de 45 días. Puede obtener una copia gratuita de nuestra política de quejas a través de nuestra línea telefónica.

Defensoría del pueblo

Un Defensor es una persona que está disponible para prestar asistencia gratuita y confidencial con el objetivo de resolver problemas relacionados con sus servicios de salud conductual. Si tiene una querella, apelación o audiencia justa sobre salud conductual, pueden

ayudarlo a resolver su problema al menor nivel posible. El defensor es independiente de su plan de salud. El defensor es una persona que ha tenido servicios de salud conductual o tiene un familiar que ha tenido servicios de salud conductual.

Utilice los números de teléfono que figuran abajo para comunicarse con un defensor de su área:

Región	Condados	Defensoría del pueblo
Great Rivers	Cowlitz, Grays Harbor, Lewis, Pacific, Wahkiakum	1-800-803-8833 o 360-561-2257
Greater Columbia	Asotin, Benton, Columbia, Franklin, Garfield, Kittitas, Walla Walla, Whitman, Yakima	1-888-544-9986 o 509-808-9790
King	King	1-866-427-4747 o 206-265-1399
North Central	Chelan, Douglas, Grant, Okanogan	509-389-4485 o 1-800-852-2923
North Sound	Island, San Juan, Skagit, Snohomish, Whatcom	1-800-584-3578 o 360-528-1799
Pierce	Pierce	1-866-427-4747 o 253-304-7355
Salish	Clallam, Jefferson, Kitsap	1-888-910-0416 o 360-481-6561
Spokane	Adams, Ferry, Lincoln, Pend Oreille, Spokane, Stevens	1-877-266-1818 o 509-655-2839
Southwest	Clark, Klickitat, Skamania	1-800-626-8137 o 509-434-4951
Thurston-Mason	Mason, Thurston	1-800-270-0041 o 360-489-7505

Información importante sobre denegaciones, apelaciones y audiencias administrativas

Una denegación ocurre cuando su plan de salud no aprueba ni paga un servicio que usted o su doctor solicitaron. Cuando deneguemos un servicio, le enviaremos una carta con la razón por la

que denegamos el servicio solicitado. Esta carta es la notificación oficial de nuestra decisión. Le informará sus derechos y le brindará información sobre cómo solicitar una apelación.

Tiene derecho a solicitar la revisión de una decisión si no está de acuerdo con esta, si cree que la decisión tomada no fue la correcta, si no se consideró la información médica en su totalidad o si cree que otra persona debe revisar la decisión. Esto se llama apelación. Lo ayudaremos a presentar una apelación.

Una apelación es cuando nos solicita que revisemos su caso nuevamente. Puede apelar un servicio denegado. Puede llamarnos o escribirnos para informarnos, pero debe informarnos sobre su apelación dentro de los 60 días calendario posteriores a la fecha de la denegación. Podemos ayudarlo(a) a presentar una apelación. Su proveedor u otra persona pueden apelar por usted si firma para demostrar que está de acuerdo con la apelación. Solo tiene 10 días calendario para apelar si desea que continuemos prestándole el servicio que recibe mientras revisamos nuestra decisión. Le responderemos por escrito y le informaremos que recibimos su solicitud para apelar dentro de cinco días calendario. En la mayoría de los casos, revisaremos la apelación y decidiremos sobre ella en un plazo de 14 días calendario. Debemos avisarle si necesitamos más tiempo para tomar una decisión. La decisión sobre una apelación debe tomarse dentro de un plazo de 28 días calendario.

Puede presentar una apelación de forma oral o por escrito. Envíe una solicitud de apelación por escrito a Member Appeals, Molina Healthcare, P.O. Box 4004, Bothell, WA 98041-4004, por Fax a 1-877-814-0342 o por correo electrónico a WAMemberServices@MolinaHealthcare.com. Podemos ayudarlo a presentar una apelación. Para solicitar una apelación de forma verbal, llámenos al 1-800-869-7165 (TTY: 711).

NOTA: Si continúa recibiendo un servicio durante el proceso de apelación y pierde la apelación, **puede que tenga que pagar los servicios que recibió.**

Si es urgente. Por afecciones médicas urgentes, usted o su médico pueden solicitar una apelación acelerada (rápida) por teléfono. Si su afección médica lo requiere, se tomará una decisión sobre su atención en un plazo de 3 días. Para solicitar una apelación acelerada, debe decirnos por qué necesita una decisión rápida. Si denegamos su pedido, su apelación será revisada dentro de los mismos plazos anteriormente descritos. Puede presentar una querrela si no está satisfecho con nuestra decisión de cambiar su pedido de apelación acelerada a una apelación estándar. Trataremos de llamarlo(a) si denegamos su solicitud de apelación acelerada para que podamos explicarle el motivo de la denegación y ayudarlo(a) a resolver cualquier duda. Debemos enviar, por correo, un aviso por escrito en un plazo de 2 días desde la fecha de la decisión.

Si no está de acuerdo con la decisión de la apelación, tiene derecho a solicitar una audiencia administrativa. En una audiencia administrativa, un juez de derecho administrativo que no trabaja para nosotros ni para la HCA revisará su caso.

Tiene 120 días desde la fecha de nuestra decisión de apelación para solicitar una audiencia administrativa. Solo tiene 10 días para solicitar una audiencia administrativa si desea que continuemos prestándole el servicio que recibía antes de nuestra denegación.

Para solicitar una audiencia administrativa deberá decirle a la Oficina de Audiencias Administrativas que Molina Healthcare está involucrada; el motivo de la audiencia; qué servicio se denegó; la fecha en la que se denegó y la fecha en que se denegó la apelación. Además, asegúrese de dar su nombre, dirección y número de teléfono.

Envíe la solicitud para la audiencia del siguiente modo:

1. Llame a la Oficina de Audiencias Administrativas (oah.wa.gov) al 1-800-583-8271.

○

2. Escriba a la siguiente dirección:

Office of Administrative Hearings

P.O. Box 42489

Olympia, WA 98504-2489

Puede hablar con un abogado o pedir que otra persona lo represente en la audiencia. Si necesita ayuda para encontrar un abogado, visite el sitio web nwjustice.org o llame a la línea NW Justice CLEAR al 1-888-201-1014.

El juez de la audiencia administrativa le enviará una notificación que contendrá la explicación de su decisión. Si no está de acuerdo con la decisión de la audiencia, tiene derecho a apelar la decisión directamente ante la Junta de Apelaciones de la HCA o mediante la solicitud de revisión del caso por parte de una Organización de Revisión Independiente (Independent Review Organization, IRO).

Límite de tiempo importante: La decisión de la audiencia pasa a ser sentencia definitiva dentro de **21 días** desde la fecha de envío del correo si usted no apela la decisión de la audiencia.

Si no está de acuerdo con la decisión de la audiencia, puede solicitar una Revisión Independiente. No es necesario que haya una revisión independiente, puede saltar este paso y solicitar una revisión de la Junta de Apelaciones de la HCA.

Una IRO es una revisión independiente realizada por un doctor que no trabaja para nosotros. Para solicitar una IRO, debe llamarnos y solicitar la revisión de una IRO en un plazo de 21 días posteriores a la recepción de la carta con la decisión de la audiencia. Debe proporcionarnos cualquier información adicional en un plazo de 5 días de solicitada la IRO. Le informaremos la decisión de la IRO.

Si necesita ayuda para presentar una IRO, comuníquese con Molina Healthcare por los siguientes medios:

Por correo electrónico: WAMemberServices@MolinaHealthcare.com

Por fax: 1-877-814-0342

Correo postal: Molina Healthcare
Attention: Member Appeals
P.O. Box 4004
Bothell, WA 98041-4004

Si no está de acuerdo con la decisión de la IRO, puede pedir que un juez de revisión de la Junta de Apelaciones de la HCA revise su caso. Solo tiene 21 días para solicitar una revisión después de recibir la carta con la decisión de la IRO. La decisión del juez de revisión es definitiva. Para pedir que un juez de revisión analice su caso:

- Llame al 1-844-728-5212

○

- Escriba a:
HCA Board of Appeals
P.O. Box 42700
Olympia, WA 98504-2700

Sus derechos

Como afiliado, usted tiene derecho a lo siguiente:

- Tomar decisiones sobre su atención médica, lo que incluye negarse a tratamientos. Esto incluye servicios físicos y de salud conductual.
- Estar informado sobre todas opciones de tratamiento disponibles sin importar el costo.
- Elija o cambie su PCP.
- Tener una segunda opinión de otro proveedor de su plan de salud.
- Obtener servicios de manera oportuna.
- Ser tratado con respeto y dignidad. La discriminación está prohibida. Nadie puede ser tratado de forma diferente o injusta por motivos de raza, color, nacionalidad, género, orientación sexual, edad, religión, credo o discapacidad.
- Hablar con libertad sobre su atención médica y preocupaciones sin resultados negativos.
- Proteger su privacidad y mantener la confidencialidad de su información médica.
- Solicitar y recibir copias de su historia clínica.
- Solicitar la corrección de su historia clínica cuando sea necesario.
- Solicitar y recibir información sobre lo siguiente:
 - Su atención médica y servicios cubiertos.
 - Su proveedor y cómo se realizan referidos a especialistas y otros proveedores.
 - Cómo les pagamos a sus proveedores por la atención médica.
 - Todas las opciones para la atención y por qué recibe determinados tipos de atención.
 - Cómo conseguir ayuda para presentar una queja o querrela sobre su atención o para solicitar una revisión de una denegación de servicios o una apelación.
 - Nuestra estructura organizativa incluye políticas y procedimientos, pautas prácticas y formas de sugerir cambios.
- Recibir políticas de planes, beneficios, servicios y derechos y responsabilidades de los Miembros al menos una vez al año.
- Hacer sugerencias con respecto a los derechos y responsabilidades como miembro de Molina Healthcare.
- Recibir una lista de números de teléfono para situaciones de crisis.
- Recibir ayuda para completar formularios de directivas anticipadas sobre su salud mental o física.

Sus responsabilidades

Como afiliado, usted acepta lo siguiente:

- Hablar con sus proveedores sobre su salud y sus necesidades de atención médica.
- Ayudar a tomar decisiones sobre su atención médica, lo que incluye negarse a tratamientos.
- Conocer sus problemas de salud y participar al acordar las metas del tratamiento en la mayor medida posible.
- Proporcionar información completa sobre su salud a sus proveedores y a Molina Healthcare.
- Seguir las instrucciones del cuidado que haya acordado con su proveedor.
- Asistir a las citas médicas y llegar a tiempo. Llamar al consultorio de su proveedor si va a llegar tarde o si tiene que cancelar la cita.
- Proporcionar la información que necesiten sus proveedores para recibir el pago por la prestación de servicios.
- Llevar su tarjeta de servicios ProviderOne y su tarjeta de identificación de miembro de Molina Healthcare a todas sus citas.
- Conocer su plan de salud y qué servicios están cubiertos.
- Utilizar los servicios de atención médica cuando los necesite.
- Utilizar los servicios de atención médica de forma adecuada. De lo contrario, se puede inscribir en el Programa de Revisión y Coordinación de Pacientes. En este programa, será asignado a un PCP, una farmacia, un médico que expida recetas para sustancias controladas y un hospital para atención que no sea de emergencia. Debe permanecer en el mismo plan al menos 12 meses.
- Informar a la HCA si su situación familiar ha cambiado, tales como embarazos, nacimientos, adopciones, cambios de dirección o si es elegible para Medicare u otro seguro.
- Renovar su cobertura de forma anual mediante Washington Healthplanfinder en wahealthplanfinder.org, e informar los cambios en su cuenta, tales como ingresos, estado civil, nacimientos, adopciones, cambios de dirección y elegibilidad para Medicare u otro seguro.

Directivas anticipadas

¿Qué es una directiva anticipada?

Una directiva anticipada contiene sus opciones de atención médica por escrito. La directiva anticipada les informa a su médico y a su familia lo siguiente:

- Qué tipo de atención médica quiere o no quiere en caso de que:
 - Pierda la conciencia.



- Ya no pueda tomar decisiones sobre la atención médica.
- No pueda decirle a su médico o a su familia qué tipo de atención desea.
- Quiera donar sus órganos después de su muerte.
- Quiera que alguien más decida sobre su atención médica si usted no puede hacerlo.

Contar con una directiva anticipada significa que sus seres queridos o su médico pueden tomar decisiones médicas por usted según sus deseos. Existen tres tipos de directivas anticipadas en el estado de Washington:

1. Poder notarial permanente para atención médica. Este poder designa a otra persona para que tome la decisión de atención médica por usted si no puede tomarla usted mismo.
2. Directiva de atención médica (testamento vital). Esta declaración escrita informa a las personas si usted desea recibir tratamientos para prolongar su vida.
3. Pedido de donación de órganos.

Hable con su médico y personas cercanas a usted. Puede cancelar una directiva anticipada en cualquier momento. Puede recibir más información de nuestra parte, de su médico o de un hospital acerca de las directivas anticipadas. También puede realizar las siguientes acciones:

- Solicitar ver las políticas de su plan médico sobre directivas anticipadas.
- Presentar una queja ante Molina Healthcare o HCA si no se sigue su directiva.

El formulario de Órdenes Médicas para el Tratamiento de Soporte Vital (Physician Orders for Life Sustaining Treatment, POLST) está dirigido a todo aquel que tenga una afección de salud grave y necesite tomar decisiones sobre tratamientos que prolonguen la vida. Su proveedor puede utilizar el formulario de POLST para representar sus deseos como si fueran órdenes médicas claras y específicas. Para conocer más sobre directivas anticipadas, comuníquese con nosotros.

Directivas anticipadas de salud mental

¿Qué es una directiva anticipada de salud mental?

Una directiva anticipada de salud mental es un documento legal escrito que describe sus deseos si sus problemas de salud mental se agudizan de forma tal que necesita la ayuda de otros. Esto podría ocurrir si sus facultades mentales se vieran alteradas y/o no fuera capaz de comunicarse de forma eficaz.

Informa a otros acerca de qué tratamiento desea o no y puede identificar a la persona que autorizada a tomar decisiones en su nombre.

Si usted cuenta con una directiva anticipada de atención física, debería compartirla con su proveedor de atención de salud mental para que sepa sus deseos.

¿Cómo completar una directiva anticipada de salud mental?

Puede obtener una copia del formulario de la directiva anticipada de salud mental y más información sobre cómo completarlo en hca.wa.gov/health-care-services-and-supports/behavioral-health-recovery/mental-health-advance-directives.

Molina Healthcare, su proveedor de atención de salud conductual o su Defensor también pueden ayudarlo a completar el formulario. Contáctenos para recibir más información.

Cómo prevenir fraude, malgasto y abuso

Cuando el fraude, el malgasto y el abuso pasan inadvertidos, cuestan dinero de los contribuyentes. Estos dólares podrían utilizarse para la cobertura de beneficios y servicios de Apple Health fundamentales dentro de la comunidad. Como afiliados, están en una posición única para detectar prácticas fraudulentas o de despilfarro. Si observa alguna de las siguientes situaciones, infórmenos:

- Si alguien le ofrece dinero o bienes a cambio de su tarjeta de servicios ProviderOne o si le ofrecen dinero o bienes a cambio de asistir a una cita médica.
- Recibe una explicación de beneficios por bienes o servicios que no recibió.
- Si sabe que alguien reclama beneficios falsos.
- Cualquier otra práctica de la que haya tenido conocimiento y parezca ser fraudulenta, abusiva o de despilfarro.

Puede informar un fraude sin necesidad de dar su nombre a:

La línea Compliance AlertLines de Molina Healthcare

- Número de teléfono gratuito: 1-866-606-3889
- En línea: [MolinaHealthcareAlertLine.com](https://www.molinahealthcare.com/alertline)

Servicios para Miembros de Molina Healthcare

- Número de teléfono gratuito: 1-800-869-7165 (TTY 711)

Molina Healthcare Compliance Officer

Molina Healthcare of Washington
Attn: Compliance Officer
P.O. Box 4004
Bothell, WA 98041-4004

Protegemos su privacidad

Estamos obligados por ley a proteger su información médica y mantener su confidencialidad. Usamos y compartimos su información para proporcionar beneficios, realizar tratamientos, pagos y funciones de atención médica. Además, utilizamos y compartimos su información por otras razones, según lo que permite y exige la ley.

Información médica protegida (protected health information, PHI) hace referencia a la información médica como la historia clínica, la que incluye su nombre, número de miembro u otros identificadores utilizados o compartidos a través de los planes de salud. Los planes de salud y la HCA comparten la PHI por las siguientes razones:

- Tratamiento: incluye remisiones entre su PCP y otros proveedores de atención médica.
- Pago: podemos utilizar o compartir su PHI para tomar decisiones con respecto a los pagos. Esto puede incluir reclamaciones, autorizaciones para tratamientos y decisiones sobre necesidades médicas.
- Funciones de atención médica: podemos utilizar la información de su reclamo para informarle a usted acerca de un programa de salud que podría ayudarlo.

Podemos utilizar o compartir su PHI sin su aprobación por escrito en determinadas circunstancias.

- Está permitida la divulgación de su PHI a familiares, otros parientes y sus amigos íntimos personales si:
 - La información está relacionada directamente con la participación de su familia o amigos en su atención o en el pago por esa atención; y usted estuvo de acuerdo con la divulgación o tuvo la oportunidad de oponerse y no lo hizo.
- Las leyes permiten que la HCA o Molina Healthcare utilice o comparta su PHI para los siguientes fines:
 - Cuando el Secretario del Departamento de Salud y Servicios Humanos (Department of Health and Human Services) de los EE. UU. nos obligue a compartir su PHI.
 - Seguridad y Salud Pública, lo que puede incluir ayudar a las agencias de salud pública a prevenir o controlar enfermedades.
 - Agencias del Gobierno pueden necesitar su PHI para auditorías o funciones especiales, como actividades de seguridad nacional.
 - Para investigación en ciertos casos, cuando se aprueba por una comisión revisora institucional o privada.
 - Para procedimientos legales, como en respuesta a una orden judicial. Su PHI también puede compartirse con médicos forenses o directores de funerarias para ayudarlos a cumplir con su trabajo.
 - Con las fuerzas de seguridad para ayudar a encontrar a un sospecho, testigo o persona desaparecida. Su PHI también puede compartirse con otras autoridades legales si creemos que usted puede ser víctima de abuso, negligencia o violencia doméstica.
 - Para cumplir con las leyes de Indemnización al trabajador.

Se requiere su autorización por escrito para muchas otras razones que no se encuentran en la lista anterior. Usted puede cancelar una autorización por escrito que nos haya dado. Sin embargo, su cancelación no aplicará a las acciones que se hayan realizado antes de la cancelación.

Usted tiene derecho a revisar y obtener una copia de su PHI que esté en nuestro poder. Esto puede incluir los registros utilizados para realizar cobertura, reclamaciones y otras decisiones como miembro de Molina Healthcare. Deberá presentar una solicitud por escrito. Usted puede utilizar el formulario de Molina Healthcare para realizar su solicitud. En ciertos casos, podemos denegar su solicitud. **Nota Importante: No tenemos copias completas de su historia clínica. Si usted desea revisar, obtener una copia o modificar su historial médico, comuníquese con su doctor o centro de atención médica.**

Si cree que hemos violado sus derechos a la privacidad de su PHI, puede realizar lo siguiente:

- Llamarnos y presentar queja. No tomaremos ninguna medida en su contra por presentar una queja. Esto no afectará de ningún modo la atención médica que recibe.

- Presentar una queja ante la Oficina de Derechos Civiles del DHHS de EE. UU. en ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf o escribir a:

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

○

Llame al 1-800-368-1019 (TDD 1-800-537-7697)

Nota: Esta información es simplemente un resumen. Estamos obligados a mantener la confidencialidad de su PHI y darle información por escrito una vez al año sobre las prácticas privadas del plan y de su PHI. Consulte su [Notificación de las Normas de Privacidad](#) para obtener más detalles. También puede comunicarse con nosotros llamando al 1-800-869-7165 (TTY: 711), en P.O. Box 4004, Bothell, WA 98041-4004 o escribiendo a MHWMemberServicesWeb@MolinaHealthcare.com para obtener más información.

