



Molina Healthcare Washington Apple Health Atención Médica Administrada

Manual del afiliado **2024**

[MolinaHealthcare.com](https://www.MolinaHealthcare.com)



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 ayudarle a comunicarse con nosotros, Molina le ofrece servicios gratuitos:

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

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/smartscreen/main.jsf> o por correo o teléfono a:

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 se encuentran disponibles en <https://fortress.wa.gov/oic/online services/CC/pub/Login.aspx>.

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. El Centro de Servicio al Cliente de Asistencia Médica de HCA brinda asesoramiento sobre opciones. Para obtener ayuda, puede llamar al 1-800-562-3022, TRS 711.

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).
- Español ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-800-869-7165 (TTY: 711).
- Chino 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)。
- Vietnamita 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).
- Coreano 주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 1-800-869-7165 (TTY: 711) 번으로 전화해 주십시오.
- Ruso ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 1-800-869-7165 (телетайп: 711).
- Tagalo 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).
- Ucraniano УВАГА! Якщо ви розмовляєте українською мовою, ви можете звернутися до безкоштовної служби мовної підтримки. Телефонуйте за номером 1-800-869-7165 (телетайп: 711).
- Camboyano (Mon-Khmer) ប្រយ័ត្ន: បើសិនជាអ្នកនិយាយភាសាខ្មែរ, សេវាជំនួយផ្នែកភាសាដោយមិនគិតល្អ្មលគឺអាចមានសំរាប់បំរើអ្នក។ ចូរ ទូរស័ព្ទ 1-800-869-7165 (TTY: 711)។
- Japonés 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。
- Amárico ማስታወሻ: የሚናገሩት ቋንቋ ኣማርኛ ከሆነ የትርጉም አርዳታ ድርጅቶቻችን በነጻ ሊያገዝዎት ተዘጋ ተዋል። ወደ ሚከተለው ቁጥር ይደውሉ 1-800-869-7165 (መስማት ለተሳናቸው: 711)።
- Cusita XIYYEEFFANNAA: Afaan dubbattu Oroomiffa, tajaajila gargaarsa afaanii, kanfaltiidhaan ala, ni argama. Bilbilaa 1-800-869-7165 (TTY: 711).
- Árabe ملحوظة: إذا كنت تتحدث اذكر اللغة، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل برقم 1-800-869-7165 (رقم هاتف الصم والبكم: 711).
- Punjabi ਪਿਆਰ ਦਿਉ: ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਪੰਜਾਬੀ ਬੋਲਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਭਾਸ਼ਾ ਵੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਮੁਫਤ ਉਪਲਬਧ ਹੈ। 1-800-869-7165 (TTY: 711) ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।
- Alemán ACHTUNG: Wenn Sie Deutsch sprechen, stehen Ihnen kostenlos sprachliche Hilfsdienstleistungen zur Verfügung. Rufnummer: 1-800-869-7165 (TTY: 711).
- Laosiano ໂປດຊາບ, ຖ້າວ່າ ທ່ານເວົ້າພາສາລາວ, ການບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາ, ໂດຍບໍ່ເສັຽຄ່າ, ແມ່ນມີພ້ອມໃຫ້ທ່ານ. ໂທ 1-800-869-7165 (TTY: 711).

Índice

Bienvenido a Molina Healthcare y Washington Apple Health.....	6
Información importante de contacto	8
Mis proveedores de atención médica.....	8
Cómo utilizar este manual.....	9
Introducción.....	11
Necesitará dos tarjetas para acceder a los servicios: su tarjeta de identificación de miembro de Molina Healthcare y su tarjeta de servicios ProviderOne.....	11
1. Su tarjeta de identificación del miembro de Molina Healthcare	11
2. Su tarjeta de servicios ProviderOne	11
Si necesita una nueva tarjeta de servicios ProviderOne.....	12
Cómo cambiar de planes de salud	13
Información para indígenas americanos y nativos de Alaska	13
Información para los afiliados a Apple Health Expansion.....	14
Sus derechos y privacidad.....	14
Cómo utilizar el seguro médico privado y su cobertura de Molina Healthcare.....	15
Cómo recibir atención médica.....	16
Cómo elegir a un proveedor de cuidados primarios (PCP)	16
Cómo concertar la primera cita con su PCP.....	16
Cómo obtener cuidado especializado y referencias.....	16
Servicios que puede obtener sin una referencia.....	17
Telesalud o telemedicina.....	17
Debe usar médicos, farmacias, proveedores de salud conductual u hospitales de Molina Healthcare	18
Pago por servicios de atención médica	18
Programas de mejoramiento de la calidad.....	19
Programas de administración de utilización.....	20
Cómo evaluamos las nuevas tecnologías	20
Cómo recibir atención de emergencia o lejos de su hogar.....	21
En casos de emergencia	21
Si necesita cuidado urgente.....	21
Si necesita atención médica fuera del horario de atención.....	21
Números de teléfono de las líneas para crisis de los condados	22

Expectativa sobre cuándo lo verá un proveedor de atención médica	23
Beneficios cubiertos por Molina Healthcare	24
Servicios generales y atención de emergencia	24
Farmacia o recetas médicas	25
Servicios de atención médica para niños	25
Terapia	30
Especialidad	31
Audición y visión	33
Planificación familiar/salud reproductiva	34
Cobertura después del embarazo (APC).....	34
Equipos y suministros médicos.....	34
Análisis de laboratorio y radiografías.....	35
Maternidad y salud de la mujer	35
Ofrecemos servicios adicionales.....	36
Coordinación de cuidados	44
Servicios de administración de casos complejos	44
Ofrecemos servicios adicionales de coordinación de cuidados.....	44
Servicios de aborto.....	47
Servicios excluidos (no cubiertos)	52
Acceso a su información médica	54
Si no está satisfecho con su proveedor, plan de salud o cualquier aspecto de la atención	54
Defensores de la salud conductual (antes llamados Ombuds)	55
Información importante sobre denegaciones, apelaciones y audiencias administrativas.....	56
Sus derechos	59
Sus responsabilidades	60
Directivas anticipadas	60
¿Qué es una directiva anticipada?	60
Directivas anticipadas de salud mental.....	61
¿Qué es una directiva anticipada de salud mental?	61
¿Cómo completar una directiva anticipada de salud mental?.....	62
Cómo prevenir fraude, malgasto y abuso.....	62
Protegemos su privacidad.....	63

Welcome (Bienvenido)

Bienvenido a Molina Healthcare y Washington Apple Health

Gracias por inscribirse en Washington Apple Health (Medicaid) y bienvenido a Molina Healthcare, su plan de salud. Trabajamos junto con Apple Health para proporcionarle su cobertura. Este manual le proporcionará más detalles sobre los beneficios cubiertos y sobre cómo obtener los 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 prima mensual por su cobertura. Su cobertura incluye servicios de salud física y del comportamiento como atención preventiva, primaria, especializada, telemedicina y otros servicios médicos.

Debe consultar a proveedores de la red de Molina Healthcare. La mayoría de los servicios recibidos fuera de nuestra red no estarán cubiertos a menos que hayan sido previamente aprobados. Trabaje con su proveedor de atención primaria (PCP) para obtener la aprobación previa de la atención recibida fuera de nuestra red. Cubriremos los servicios de urgencia si tiene una emergencia fuera de la zona de servicio.



Nos pondremos en contacto con los nuevos miembros en las próximas semanas. Puede hacernos preguntas y obtener ayuda para programar citas. Si tiene alguna pregunta antes de que nos pongamos en contacto con usted, nuestras líneas telefónicas están disponibles para atenderle. 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 preferido o si usted es sordo, sordociego o tiene problemas de audición, podemos ayudarle. 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 ayudarle 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 presente en sus citas. Cuando programe la cita, infórmele a su proveedor de atención médica que necesita un intérprete.

Los intérpretes orales 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/WA. 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 otro formato. Si tiene una discapacidad, es ciego o tiene visión limitada, es sordo 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 programar citas o gestionar transporte para ir a las citas.
- Nombres y direcciones de proveedores especializados en necesidades de atención específicas.



Información de contacto importante

Organización	Horario de Servicio al Cliente	Números de teléfono de Servicio al Cliente	Dirección del sitio web
Molina Healthcare	De lunes a viernes de 7:30 a. m. a 6:30 p. m.	1-800-869-7165 TTY 711	Molinahealthcare.com/WA
Servicio al Cliente de Apple Health de la Autoridad de Atención Médica (HCA)	de lunes a viernes de 7:00 a. m. a 5:00 p. m.	1-800-562-3022 TRS 711	hca.wa.gov/apple-health
Washington Healthplanfinder	de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.	1-855-923-4633 TTY 711 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 es:		
Mi proveedor de servicios dentales es:		
Mi proveedor de atención especializada es:		
Mi proveedor de farmacia 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. Puede obtener información detallada acerca del programa de Apple Health al examinar la página de leyes y reglamentos de la Autoridad de Atención Médica (Health Care Authority, HCA) en internet en: hca.wa.gov/about-hca/rulemaking.

Cómo utilizar este manual

Este manual es su guía de servicios. Use la tabla siguiente para saber a quién dirigirse si tiene preguntas.

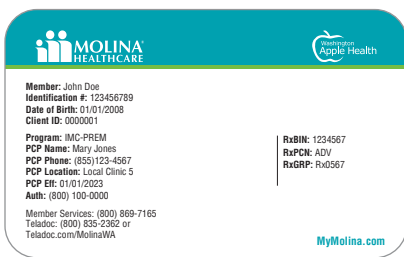
Si tiene alguna pregunta acerca de...	Contacte a...
<ul style="list-style-type: none"> • Cómo cambiar o cancelar la inscripción a su plan de atención médica administrada de Apple Health página 11 • Cómo obtener servicios cubiertos por Apple Health que no están incluidos en su plan página 10 • Su tarjeta de servicios ProviderOne página 9 	<p>HCA:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal para clientes de ProviderOne: waproviderone.org/client • 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 14 • Servicios o medicamentos cubiertos página 22 • Cómo presentar una queja página 48 • Cómo apelar una decisión de su plan de salud que afecta sus beneficios página 50 	<p>Molina Healthcare al 1-800-869-7165 (TTY 711) o visite Molinahealthcare.com/WA.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Su atención médica página 22 • Referencias a especialistas página 14 	<p>Su proveedor de atención primaria. Si necesita ayuda para elegir un proveedor de cuidados primarios, llámenos al 1-800-869-7165 (TTY 711) o visite MolinaProviderDirectory.com/WA.</p> <p>También puede llamar a la Línea de Consejos de Enfermería de Molina Healthcare 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"> o cambios de dirección, o cambio en los ingresos, o estado civil, o embarazo, y o nacimientos o adopciones. 	<p>Washington Healthplanfinder al 1-855-WAFINDER (1-855-923-4633) o visite: wahealthplanfinder.org.</p>

Si tiene alguna pregunta acerca de...	Contacte a...
<ul style="list-style-type: none"> Cómo informar un fraude, un despilfarro o un abuso. 	<p>Autoridad de Cuidado de la Salud del Estado de Washington</p> <ul style="list-style-type: none"> Denuncia de fraude en la elegibilidad de Washington Apple Health hca.wa.gov/about-hca/other-administrative-activities/fraud-prevention 1-360-725-0934 Denuncia sobre proveedores de Medicaid hottips@hca.wa.gov 1-833-794-2345 <p>Visite esta página web para obtener información detallada: hca.wa.gov/about-hca/other-administrative-activities/fraud-prevention</p>

Introducción

Necesitará dos tarjetas para acceder a los servicios: su tarjeta de identificación de miembro de Molina Healthcare y su tarjeta de servicios ProviderOne.

1. Su tarjeta de identificación de miembro de Molina Healthcare



Recibirá su tarjeta de identificación de miembro 30 días después de inscribirse en la cobertura. Su número de afiliado figura en su tarjeta de identificación de miembro. Llámenos de inmediato si algún dato de su tarjeta es incorrecto o si no la recibe en un plazo de 30 días. Lleve siempre su tarjeta de identificación del miembro y muéstrela cada vez que reciba atención médica. No es necesario que espere a recibir la tarjeta para visitar a un proveedor o surtir una receta. Llámenos al 1-800-869-7165 (TTY 711) o por correo electrónico en MHWMemberServicesWeb@MolinaHealthcare.com si necesita atención antes de recibir su tarjeta. Su proveedor también puede comunicarse con nosotros para verificar la elegibilidad.

2. Su tarjeta de servicios ProviderOne.

También recibirá una tarjeta de servicios ProviderOne en su correo electrónico. Su tarjeta de servicios ProviderOne se le enviará por correo postal entre siete y diez días después de que se determine que cumple los requisitos para recibir la cobertura de Salud Apple. Se trata de una tarjeta de identificación de plástico que es similar a otras tarjetas de identificación de seguro médico. Conserve esta tarjeta y proteja su información.

Su tarjeta de servicios incluirá:

- Número de identificación de ProviderOne
- Fecha de emisión
- Sitio web de ProviderOne
- Información de servicio de atención al cliente

Su tarjeta de servicios no incluirá:

- Estado migratorio



La HCA no le enviará una nueva si ya recibió una en el pasado. Si es necesario, puede solicitar una nueva tarjeta. Cada uno tiene su propio número de cliente ProviderOne. Lleve esta tarjeta a sus citas con el médico. Los proveedores utilizan esta tarjeta para asegurarse de que sus servicios estén cubiertos.

Uso de la tarjeta de servicios ProviderOne

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

Su número de cliente de ProviderOne se encuentra en el reverso de su tarjeta. Siempre será de nueve dígitos y terminará en “WA”. Confirme el inicio de su cobertura o cambie de plan de salud a través del Portal para clientes de ProviderOne en waproviderone.org/client.

Los proveedores de atención médica también pueden utilizar ProviderOne para verificar si se encuentra afiliado a Apple Health.

Si necesita una nueva tarjeta de servicios ProviderOne

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

- Visite el sitio web del Portal para clientes de ProviderOne: 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: fortress.wa.gov/hca/p1contactus/
 - o Seleccione “Client” (Cliente).
 - o Use el menú desplegable “Select Topic” (Seleccionar tema) y seleccione “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 plan de atención administrada (también llamado Pago por Servicio)

La HCA paga determinados beneficios y servicios de manera directa, incluso si usted se encuentre afiliado a un plan de salud.

Estos beneficios incluyen los siguientes:

- Servicios dentales prestados por un profesional de la odontología.
- Anteojos para niños (de 20 años o menos).
- Servicios y apoyos de atención a largo plazo¹.
- Servicios de apoyo en los primeros pasos de la maternidad (MSS) de First Steps, Administración de casos infantiles (ICM) de First Steps, educación sobre el parto, Programa para embarazadas consumidoras de sustancias (SUPP), 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 22](#) para obtener más detalles sobre los beneficios cubiertos. Llámenos si tiene alguna pregunta sobre un beneficio o servicio detallado aquí.

¹ Los servicios y apoyos a largo plazo no están cubiertos por Apple Health Expansion.

Cómo cambiar de plan de salud

Usted tiene derecho a cambiar su plan de salud en cualquier momento. El cambio de plan puede ocurrir tan pronto como un mes después de realizar el cambio. Asegúrese de que el cambio de plan se haya realizado antes de consultar a los 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 para clientes de ProviderOne: waproviderone.org/client
- Solicite un cambio en línea: fortress.wa.gov/hca/p1contactus/home/client
 - o Seleccione el tema “Enroll/Change Health Plans” (Inscripción/Cambio de plan de salud)
 - o Llame a la HCA: 1-800-562-3022 (TRS: 711).

Si decide cambiar de plan de salud, trabajaremos con su nuevo plan para realizar la transición de la atención médicamente necesaria para que pueda seguir recibiendo los servicios que necesita.

NOTA: Si usted se ha inscrito al Programa de Revisión y Coordinación de Pacientes (Patient Review and Coordination), debe permanecer en el mismo plan de salud por un año. Infórmenos si se muda.

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 beneficios de atención médica indígena y para ayudar a garantizar que usted tenga acceso a una atención médica culturalmente adecuada. Si tiene preguntas o para cambiar su inscripción, comuníquese con la HCA al 1-800-562-3022. Puede cambiar sus selecciones en cualquier momento, pero el cambio no entrará en vigencia hasta el siguiente mes disponible.

Si usted es indígena americano o nativo de Alaska, puede recibir servicios de atención médica a través de un Centro de servicios de salud para indígenas, un Programa de atención médica tribal o un Programa de salud indígena urbano (Urban Indian Health, UIHP), tales como Seattle Indian Health Board o NATIVE Project of Spokane. Los proveedores de estas clínicas comprenden y conocen su cultura, su comunidad y las necesidades de atención médica. Si está conectado o asociado con un asistente tribal a través de un centro del Servicio de Salud Indígena (Indian Health Service, IHS), un programa de salud tribal o un Programa de Salud Urbana para Indígenas (Urban Indian Health Program, UIHP), ellos pueden ayudarle a tomar una decisión.

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

Información para los afiliados a Apple Health Expansion

Apple Health Expansion es un nuevo programa diseñado para ofrecer cobertura de salud completa a las personas mayores de 19 años con determinados estados migratorios. Los clientes elegibles incluyen aquellos que no califican para otros programas de Apple Health en función de su estado migratorio. En este programa, usted está inscrito en un plan de salud que ofrece su condado. Este plan de salud gestiona su atención médica y es su punto de contacto para obtener ayuda para obtener servicios y coordinar su atención.

Apple Health Expansion incluye la mayoría de los servicios cubiertos por otros programas de Apple Health. Usted tiene acceso a servicios médicos, dentales, farmacéuticos y de salud conductual bajo su cobertura Apple Health Expansion.

Algunos de los servicios disponibles con Apple Health Expansion incluyen:

- Servicios de salud física y conductual.
- Servicios dentales.
- Transporte a las citas cubiertas por Apple Health.
- Servicios de intérprete.
- Farmacia (medicamentos de venta con y sin receta incluidos en la lista de medicamentos preferidos de Apple Health).
- Anteojos (para menores de 21 años).

Algunos servicios **no están disponibles** con la cobertura de Apple Health Expansion. Estos incluyen, entre otros:

- Servicios de detección, diagnóstico y tratamiento oportunos y periódicos (Early and Periodic Screening, Diagnostic and Treatment, EPSDT).
- Supervisión de apoyo.
- Servicio de enfermería de servicio privado.
- Atención a largo plazo en centros de enfermería.
- Servicios en centro de cuidados intermedios.
- Programa de Health Home.

Los siguientes programas de Apple Health están disponibles independientemente de la ciudadanía o el estado migratorio.

- Apple Health para niños
- Apple Health para embarazadas
- Cobertura después del embarazo
- Planificación familiar únicamente

Sus derechos y 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. Su estado migratorio estará protegido y no se tomarán medidas en su contra por presentar una queja formal o reclamo sobre la atención que ha recibido. Encontrará más información sobre privacidad en la sección "**Protegemos su privacidad**" de este manual.

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

Algunos afiliados tienen un seguro médico privado. Podemos colaborar con otros seguros para ayudar a cubrir algunos copagos, deducibles y servicios que no cubre el seguro médico privado.

Asegúrese de que sus proveedores de atención médica pertenezcan a la red de proveedores de Molina Healthcare o estén dispuestos a facturarnos cualquier copago, deducible o saldo que su seguro privado no cubra. Esto le ayudará a evitar cualquier gasto de bolsillo.

Muestre todas las tarjetas cuando vaya al médico o a otros profesionales de salud. Estas incluyen:

- Tarjeta de seguro médico privado.
- Tarjeta de servicios ProviderOne y
- Tarjeta de Identificación de Miembro 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 atención primaria (PCP). Puede encontrar la información de su PCP en su tarjeta de identificación del miembro. Elegiremos un PCP por usted si no elige uno. Puede solicitar un proveedor si ya está consultando a un PCP o ha oído hablar de un proveedor que quiere probar. Podemos ayudarle a encontrar un nuevo PCP si el proveedor que le gustaría consultar no está en nuestra red. Tiene derecho a cambiar de plan de salud sin interrupción de la atención médica. Este derecho se encuentra en la política de Transición de la atención médica de la HCA.

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

Concertar su primera cita con su PCP

Su PCP le 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 su paciente. Esto le ayudará a recibir atención con más facilidad 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 identificación de miembro de Molina Healthcare y cualquier otra tarjeta de seguro. Escriba su historial de salud. Haga una lista de lo siguiente:

- preocupaciones médicas o de salud conductual que tenga,
- medicamentos que toma y,
- preguntas que quiera hacerle a su PCP.

Si tiene que cancelar una cita, informe al PCP lo antes posible.

Cómo obtener atención especializada y referencias

Su PCP lo enviará a un especialista si necesita atención que él no puede brindar. Su PCP puede explicarle cómo funcionan las referencias. Hable con su PCP si cree que un especialista no satisface sus necesidades. Puede ayudarle a ver a otro especialista.

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

Le conseguiremos la atención que necesite de un especialista fuera de nuestra red si no tenemos uno dentro de la red. Es posible que tengamos que aprobar previamente cualquier consulta realizada 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 50** para obtener más información. Usted no es responsable de ningún costo si su PCP o Molina Healthcare le derivan a un especialista fuera de nuestra red y le otorgamos una aprobación previa.

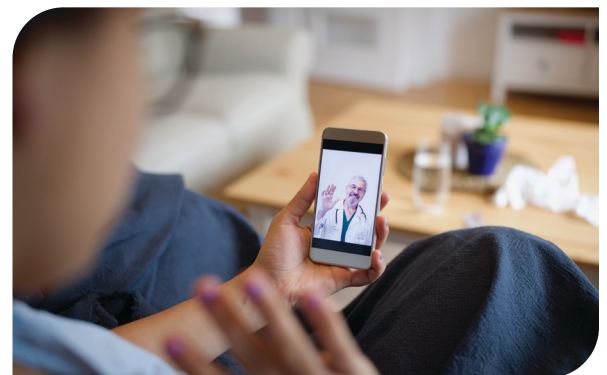
Servicios que puede obtener sin una referencia

No es necesario un referido de su PCP para visitar un proveedor de nuestra red si necesita lo siguiente:

- Servicios de respuesta ante una crisis de salud conductual, que incluyen los siguientes:
 - o Intervención en crisis.
 - o Servicios de evaluación y tratamiento.
- Servicios de planificación familiar.
- Pruebas de detección del HIV o AIDS
- Inmunizaciones.
- Servicios ambulatorios de salud conductual.
- Tratamiento y seguimiento de enfermedades de transmisión sexual.
- Prueba de detección y seguimiento de la tuberculosis.
- Servicios de salud de la mujer, que incluyen:
 - o servicios de maternidad, incluidos los servicios de una partera, y
 - o exámenes pélvicos o mamarios.

Telesalud o telemedicina

Si su proveedor presta el servicio, puede solicitar una consulta por teléfono o por computadora en lugar de una cita presencial. Esto se conoce como telemedicina. La telesalud (también denominada telemedicina) comunicaciones de audio o de audio y video privadas, interactivas y en tiempo real. La atención de urgencia virtual también es una opción que forma parte de su cobertura de Apple Health. Encuentre más información en la **página 39**.



Puede compartir información con su proveedor y recibir diagnóstico y tratamiento en tiempo real sin estar en el mismo lugar.

Pregúntele a su médico si ofrece servicios de telesalud. Obtenga más información en Molinahealthcare.com/WA-Telehealth.

Debe usar médicos, farmacias, proveedores de salud conductual u 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:

- Hospitales y farmacias.
- Nombre, dirección y número de teléfono del proveedor del servicio.
- La especialidad, aptitudes y grado de especialización 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 la 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 el proveedor de servicios al que visita no sabe a quién facturarle.
 - o Es importante llevar su tarjeta de servicios ProviderOne y su tarjeta de identificación de miembro del plan de salud cada vez que necesite servicios médicos.
- Recibe atención de un proveedor de servicios fuera de nuestra red, a menos que sea una emergencia o que cuente con 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 facturando correctamente.

Programas de Mejoramiento de Calidad

El Programa de Mejoramiento de Calidad de Molina Healthcare trabaja para asegurar 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:

- Garantiza que usted tenga acceso a un equipo de salud calificado.
- Revisa y actúa si existe algún problema con la calidad de la atención brindada.
- Responde y aborda las necesidades culturales y necesidades lingüísticamente diversas de nuestros miembros.
- Promueve la seguridad en atención médica a través de la educación para nuestros miembros y proveedores.
- Proporciona **Consejos para mantenerse saludable** 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 de **HEDIS®** (Conjunto de datos e Información para la eficacia de atención médica).
 - o HEDIS® es una de las herramientas de mejora del desempeño más utilizadas en el sector de la atención médica y 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 durante el embarazo y vacunas para niños.
- Ofrece encuestas a nuestros miembros para poder conocer su experiencia y satisfacción con el plan de salud y los proveedores, tales como **CAHPS®** (Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems, Evaluación del Consumidor sobre los Proveedores y Sistemas de Atención Médica).

Para conocer los procesos, objetivos y 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 obtenga el nivel adecuado de atención al tomar decisiones basadas en la necesidad médica, la idoneidad y los beneficios cubiertos.

No recompensamos al personal que toma estas decisiones por decir que no. Así nos aseguramos de 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.

Cómo evaluamos las nuevas tecnologías

Revisamos los nuevos equipos, medicamentos y procedimientos para decidir si deben tener cobertura en función de la necesidad médica. Todavía se están probando algunos equipos, medicamentos y procedimientos nuevos para ver si realmente ayudan. Si aún se están probando, se denominan experimentales o en investigación. Estos servicios tienen cobertura después de la investigación y si Molina Healthcare determina que son más útiles que perjudiciales. Si quiere saber más, llámenos al 1-800-869-7165 (TTY 711), de 7:30 a. m. a 6:30 p. m., de lunes a viernes.



Recibir atención de emergencia o lejos de su hogar

En casos de emergencia

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

Llámenos lo antes posible para informarnos que tuvo una emergencia y dónde recibió 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.

Si necesite atención urgente

Es posible que tenga una lesión o enfermedad que no sea una emergencia pero que necesite atención urgente. Llámenos al 1-800-869-7165 (TTY 711) para encontrar un centro de atención de urgencia de la red o visite nuestro sitio web en MolinaProviderDirectory.com/WA. Si tiene dudas acerca de los centros de atención médica 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 fuera de horario

Llame a nuestra línea de enfermería al 1-888-275-8750 (TTY 711) las 24 horas y solicite asistencia.

También puede ponerse en contacto con el servicio de atención de urgencia virtual de su plan de salud por teléfono, teléfono inteligente, tableta o computadora al 1-800-835-2362 (TTY 711), visitar Teladoc.com/MolinaWa o descargue la aplicación Teladoc: Teladoc.com/mobile.

Llame a su PCP para saber si ofrece atención médica después de las horas de consulta, en persona o por telesalud.

Crisis de salud conductual

Ejemplos de emergencia/crisis de salud conductual pueden incluir los siguientes casos:

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Cuando una persona habla o amenaza con suicidarse, lastimarse o lastimar a otros. • Cuando se siente desesperado. • Cuando siente ira o rabia incontrolables. • Cuando se siente atrapado, como si no hubiese otra salida. • Cuando adopta comportamientos imprudentes. | <ul style="list-style-type: none"> • Cuando siente ansiedad, agitación o no puede dormir. • Cuando se aleja de los amigos y la familia. • Cuando experimenta cambios de humor notables. • Cuando no encuentra razón para vivir. • Cuando aumenta el consumo de drogas y alcohol. |
|---|---|

Llame al teléfono de crisis de su condado si usted o alguien que conoce sufre una crisis de salud mental.

- **Para ayuda inmediata:** llame al 911 en caso de emergencia que pone en riesgo la vida o al 988 en caso de emergencia de salud mental.
- **Para obtener ayuda inmediata en caso de crisis de salud mental o pensamientos suicidas:** llame a la **Línea Nacional de Prevención del Suicidio y Crisis:** al 1-800-273-8255 (TRS: 1-800-799-4889) o llame o envíe un mensaje de texto al 988. La línea es gratuita, confidencial y está disponible las 24 horas, los 7 días a la semana, los 365 días del año. También puede marcar el 988 si le preocupa un ser querido que pueda necesitar apoyo en caso de crisis.

Washington Recovery Help Line es una línea de intervención ante una crisis que se encuentra disponible las 24 horas, así como una línea de referencia para aquellas personas que enfrentan problemas relacionados con la salud mental, los servicios para el tratamiento del trastorno por 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. Los adolescentes pueden conectarse con otros adolescentes en determinadas horas: 1-866-833-6546, teenlink@crisisclinic.org o teenlink.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 a continuación los tiempos de espera esperados para ver a un proveedor.

- **Atención de emergencia:** Disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
- **Atención urgente:** visitas al consultorio de su PCP, proveedor de salud conductual, clínica de atención médica de urgencia u otro proveedor en un plazo de 24 horas.
- **Atención de rutina:** visitas al consultorio de 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 preventiva:** Visitas al consultorio de su PCP u otro proveedor dentro de los 30 días. Entre los ejemplos de atención médica preventiva se encuentran:
 - o Exámenes físicos anuales (también llamados chequeos).
 - o Consultas de control infantil.
 - o Atención médica anual de la mujer.
 - o Inmunizaciones (vacunas).

Contáctenos si toma más tiempo que los tiempos anteriores ver a un proveedor.



Sus Beneficios

Beneficios cubiertos por Molina Healthcare

Esta sección describe 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 consultar nuestros beneficios y servicios en MolinaHealthcare.com/WA.

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 administrada requieren la aprobación previa de la HCA.

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

Es posible que tenga que obtener una referencia de su PCP o aprobación previa de Molina Healthcare antes de obtener algunos servicios. Si no tiene una referencia 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.
Hospital, servicios ambulatorios y de internación	Deben ser aprobados por nosotros para toda atención regular.
Atención urgente	Utilice la atención médica urgente cuando tenga un problema de salud que necesite atención inmediata, pero cuando su vida no esté en peligro.
Atención preventiva	Consulte la página 21
Rehabilitación de pacientes hospitalizados (medicina física)	Debe ser aprobado por nosotros.

Servicio	Información adicional
Inmunizaciones/vacunas	<p>Nuestros miembros son elegibles para recibir inmunizaciones por parte de su PCP, farmacia o departamento de salud local. Consulte con su proveedor o comuníquese con Servicios para Miembros para obtener más información sobre su cronograma de vacunación.</p> <p>También puede visitar el sitio web del Departamento de Salud en doh.wa.gov/youandyourfamily/immunization para obtener más información.</p>
Centro de enfermería especializada (Skilled Nursing Facility, SNF)	Cubierto para servicios de corto plazo y medicamento necesarios. Puede haber servicios adicionales disponibles. Llámenos al 1-800-869-7165 (TTY 711).

Farmacia o recetas médicas

Utilizamos una lista de medicamentos cubiertos llamada Lista de Medicamentos Preferidos (Preferred Drug List, PDL) de Apple Health. Una PDL es una lista de medicamentos que están cubiertos por Molina Healthcare. 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.

Apple Health cubre algunos medicamentos sin un plan de atención médica administrada. Llámenos al 1-800-869-7165 (TTY 711) si tiene preguntas o para obtener más información.

Debe surtir sus medicamentos en una farmacia de nuestra red de proveedores. De este modo se asegura de que sus recetas estarán cubiertas. Llámenos y le 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)². El EPSDT incluye un rango completo de servicios de detección, diagnóstico y tratamiento. Las pruebas de detección pueden ayudar a detectar

² El EPSDT no está cubierto por Apple Health Expansion.

necesidades potenciales de atención médica física, de salud conductual o de desarrollo.

El EPSDT incluye cualquier prueba diagnóstica y tratamiento médicamente necesario para corregir o mejorar una afección física o de salud conductual. Esto incluye los servicios adicionales necesarios para apoyar a un niño que presenta un retraso en su desarrollo.

Estos servicios tienen como objetivo evitar que las afecciones empeoren y disminuir los efectos del problema de atención médica de un niño. El EPSDT promueve el acceso oportuno y continuo a la atención médica para niños y jóvenes.

Una prueba de detección de EPSDT es, en ocasiones, denominado control infantil o chequeo de bienestar. Los niños menores de 3 años son elegibles para un control infantil de acuerdo con el calendario de Bright Futures EPSDT y las edades de 3 a 20 años son elegibles para un chequeo de bienestar cada año calendario. Un chequeo de bienestar infantil debe incluir lo siguiente:

- Historial completo 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 audición.
- Análisis de laboratorio.
- Examen de detección de plomo.
- Revisión de problemas alimenticios y problemas para dormir.
- Examen preventivo de salud bucal y servicios dentales por parte de un PCP calificado de Access to Baby and Child Dentistry (ABCD).
- Inmunizaciones (vacunas).
- Exámenes de salud mental.
- Exámenes de trastorno por 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:
 - o evaluación del desarrollo;
 - o salud mental integral;
 - o evaluación del trastorno por abuso de sustancias; o
 - o 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
Prueba de detección de autismo.	Disponible para todos los niños a los 18 y 24 meses.
Atención quiropráctica.	Para niños de hasta 20 años con una referencia del PCP.
Evaluación del 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) ¹	Con cobertura para niños de 17 años o menos. Debe ser aprobado por nosotros. Para jóvenes entre 18 y 20 años, este servicio está cubierto a través de la Administración de apoyo a largo plazo en la crianza (Aging and Long-Term Support Administration, ALTSA) ¹ . Consulte la página 45 para obtener la información de contacto.

¹ Los servicios y apoyos a largo plazo no están cubiertos por Apple Health Expansion.



Salud conductual

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

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 referencia para un tratamiento. • Terapia individual, familiar y grupal. • Ambulatorio, residencial y hospitalario. • Servicios de tratamiento para sustituir opioides. • Administración de casos • Apoyo de pares • Servicios de crisis. • Control de abstinencia (desintoxicación)
Tratamiento de salud mental	<p>Los servicios de salud mental están cubiertos cuando son prestados por una agencia de salud conductual, un psiquiatra, psicólogo, consejero autorizado en salud mental, trabajador social clínico autorizado o terapeuta de familia y pareja autorizado.</p> <p>Los servicios de salud mental pueden incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de admisión, valoración y pruebas de detección. • Apoyo de pares • Intervenciones de tratamiento de salud mental como: <ul style="list-style-type: none"> o Terapia individual, familiar y grupal. o Ambulatorio, residencial y hospitalario. o Modelos de tratamiento intensivo y breve. • Servicios de crisis. • Monitoreo y control de medicamentos. • Coordinación asistencial e integración comunitaria.
Medicamentos para el Trastorno por Consumo de Opioides (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.

Servicio	Información adicional
Intervenciones para el tratamiento de los trastornos relacionados con el juego	Los servicios cubiertos, incluyen los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> • Evaluación. • Servicios terapéuticos individuales, familiares o de grupo.

Washington State Family Youth System Partner Round Table (FYSPRT) proporciona un foro para que las familias, los jóvenes, los sistemas y las comunidades fortalezcan los recursos sostenibles proporcionando enfoques basados en la comunidad para abordar las necesidades individuales de salud conductual de los niños, los jóvenes y las familias.

Visite el sitio web de la Health Care Authority (HCA) para obtener más información: hca.wa.gov/about-hca/programs-and-initiatives/behavioral-health-and-recovery/family-youth-system-partner-round-table-fysprt.

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) 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:

- Servicios de tratamiento para trastornos por abuso de sustancias (Substance Use Disorder, SUD).
- Cuidado personal de la salud conductual.
- Servicios residenciales, incluidos, 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.
- Tratamiento de alta intensidad, incluidos los servicios y apoyo del Program of Assertive Community Treatment (PACT) que no pertenece a 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	Cubierta para beneficiarios de hasta 20 años si es médicamente necesaria y con referencia de un proveedor después de un examen EPSDT. <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) las evalúe y trate.
Nutrición enteral y parenteral	Suministros y suplementos de nutrición parenteral para todos los inscritos. 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.

Necesidades de atención médica especiales o enfermedad crónica

Puede ser elegible para servicios adicionales a través de nuestro programa de atención domiciliaria Health Home³ o servicios de coordinación de atención 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.

Tratamiento

Servicio	Información adicional
Rehabilitación ambulatoria (terapias ocupacional, del habla y fisioterapia)	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: <ul style="list-style-type: none"> Clínica para pacientes ambulatorios. Hospital para pacientes ambulatorios. El hogar a través de una agencia de atención médica domiciliaria certificada por Medicare cuando el beneficio es para niños de hasta 20 años en un centro de neurodesarrollo autorizado. Consulte en: doh.wa.gov/Portals/1/Documents/Pubs/970-199-NDCList.pdf

³ El programa Health Home no está cubierto por Apple Health Expansion.

Servicio	Información adicional
Servicios de recuperación de las habilidades	<p>Servicios de atención médica que ayudan a que pueda mantener, aprender o mejorar habilidades y funcionamiento para la vida cotidiana que no fueron adquiridas 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 cuando el beneficio es para niños de hasta 20 años en un centro de neurodesarrollo autorizado. Consulte en: doh.wa.gov/Portals/1/Documents/Pubs/970-199-NDCList.pdf

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.

Servicio	Información adicional
Diálisis.	Estos servicios pueden requerir aprobación previa.
Tratamiento de la hepatitis C	<p>Cualquier proveedor autorizado para recetar medicamentos antivirales de acción directa puede examinar y tratar a los miembros de Apple Health. Esto incluye proveedores de atención primaria, centros de tratamiento de trastornos por consumo de sustancias y otros.</p> <p>Apple Health cubre algunos medicamentos para el tratamiento de la hepatitis C sin un plan de atención médica administrada. Llámenos al 1-800-869-7165 (TTY 711) para obtener más información.</p>
Trasplantes de órganos	<p>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.</p>
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>Cubierta para todos los clientes con o sin referido de PCP o aprobación previa.</p> <p>Llame a nuestro Departamento de Administración de Salud para obtener información sobre My Health de Molina - Programa para dejar el tabaco al (866) 891-2320 (TTY 711).</p>
Servicios para personas transgénero	<p>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.</p>
Prueba de detección 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>Los implantes cocleares bilaterales, incluidos implantes, piezas, accesorios, baterías, cargadores y reparaciones son un beneficio cubierto para todas las personas.</p> <p>Los BAHA, incluidos los dispositivos BAHA (tanto los implantados quirúrgicamente como las diademas de banda blanda), las piezas de recambio y las pilas son un beneficio para los niños de 20 años o menos.</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 proveedores participantes en: hca.wa.gov/assets/free-or-low-cost/optical_providers_adult_medicaid.pdf.</p> <p>Molina ofrece a sus miembros, mayores de 21 años anteojos sin costo de Zenni Eyewear. Busque en línea entre más de 55 estilos incluidos lentes bifocales y progresivos. Luego, pruébeselos virtualmente. Sus anteojos se fabricarán por encargo y los recibirá en su domicilio. Obtenga más información en MolinaHealthcare.com/memberWA.</p>
Exámenes auditivos y aparatos auditivos.	<p>Los exámenes son un beneficio cubierto 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. • Baterías.

Planificación familiar/salud reproductiva

Servicio	Información adicional
Servicios de planificación familiar, incluidos anticonceptivos con y sin receta, métodos anticonceptivos y anticonceptivos de emergencia (Plan B).	Puede utilizar nuestra red de proveedores o dirigirse a su departamento de salud local o clínica de planificación familiar.
Pruebas de detección de HIV/AIDS	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 finalizado el 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 figuran a continuación se refieren únicamente a los servicios de diagnóstico ambulatorio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prueba de detección de drogas solo cuando sea médicamente necesario y • solicitado por un médico como parte de una evaluación médica; o <ul style="list-style-type: none"> o Como prueba de detección de trastorno por consumo de sustancias para evaluar la idoneidad para someterse a pruebas o tratamientos médicos. <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.
Servicios de maternidad	<ul style="list-style-type: none"> • Atención prenatal: visitas periódicas al consultorio y servicios asociados del proveedor de su elección. • Parto en un hospital, centro de maternidad o parto en casa. Hable con su proveedor de servicios de maternidad para determinar cuál es la mejor opción de parto para usted. • Parto atendido por una partera, una enfermera partera o un médico. • 12 meses de atención integral posparto para la madre. • Un año de atención médica para lactantes. • Lactancia materna - Consulta de lactancia.
Atención médica de la mujer	Servicios de atención médica de rutina y preventivos, como atención de maternidad y prenatal, mamografías, salud reproductiva, exámenes generales, servicios de anticoncepción, pruebas y tratamiento de enfermedades de transmisión sexual y lactancia materna.

Ofrecemos servicios adicionales



Buscador de ayuda de Molina

Ayuda para encontrar recursos para servicios como vivienda, capacitación laboral, transporte, educación y mucho más. Visite [MolinaHelpFinder.com](https://www.molinahelpfinder.com).



Línea de Consejos de Enfermería disponible las 24 horas

Llame en cualquier momento, de día o de noche, para hablar con un miembro del personal de enfermería.

- 1-888-275-8750 inglés y otros idiomas
- TTY 711 Personas sordas y con discapacidad auditiva



Text4baby

Puede registrarse para recibir mensajes de texto gratuitos sobre atención prenatal, salud del bebé, crianza de su hijo y más. Para registrarse, envíe un mensaje de texto con la palabra "BABY" al 511411 o ingrese en text4baby.org. Se pueden aplicar cargos de mensajería y datos móviles.



Resurtidos de medicamentos con receta de 90 días

Ahorre tiempo obteniendo un resurtido de 90 días para determinados medicamentos a largo plazo.



DentistLink

Póngase en contacto 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.



Programas de administración de la salud

Molina Healthcare ofrece programas para ayudarles a usted y a su familia a comprender mejor sus afecciones de salud. Es posible que reciba una llamada de un administrador de casos (personal de enfermería y dietista autorizado) que puede ofrecerle formación y apoyo en función de sus necesidades de salud. También puede recibir materiales educativos sobre la salud según los objetivos establecidos por usted y su administrador de casos.

¿Cómo me inscribo?

Para participar en el programa, debe cumplir ciertos requisitos. Los miembros que cumplan los requisitos se inscriben automáticamente. Molina Healthcare utiliza la siguiente información para identificar a los miembros de los programas de administración de la salud:

- Reclamaciones
- Farmacia
- Otros programas de administración de la salud
- Usted mismo puede referirse a un programa o su proveedor puede hacerlo. Depende de usted si quieren estar en un programa. Puede solicitar que lo retiren de un programa en cualquier momento.

Los programas, a su disposición sin costo alguno, incluyen:



My Health de Molina - Programa para dejar el tabaco

los miembros adultos, mayores de 18 años, que estén preparados para intentar dejar el tabaco trabajarán directamente con un educador de salud capacitado para:

- Elaborar un plan de cuidados individualizado para dejar de fumar.
- Recibir apoyo durante el proceso.

Otros recursos disponibles para ayudarle a dejar de fumar: [Smokefree.gov](https://www.smokefree.gov)



My Health de Molina – Programa de control de peso

Para miembros adultos, de 18 años o más, que estén interesados en perder peso (excepto aquellos programados para cirugía bariátrica). Un administrador de casos hará lo siguiente:

- Trabjará con usted para desarrollar un plan de control del peso.
- Se asegurará de que el plan de control sea individualizado y se adapte a sus necesidades.
- Le ayudará a alcanzar sus objetivos de pérdida de peso.



My Health de Molina - Programa de orientación nutricional

Molina ofrece un Programa de orientación nutricional para apoyar sus necesidades de salud nutricional. Un nutricionista certificado trabajará junto a usted para:

- Comprender sus problemas de salud.
- Elaborar un plan de atención individualizado.
- Proporcionarle herramientas y apoyos para autogestionar mejor su estado de salud.

My Health de Molina – Programa Vivir con Asma para niños y adultos, de 2 años en adelante, con diagnóstico de asma. Un administrador de casos puede ayudarle con lo siguiente:

- Comprender e identificar sus síntomas.
- Evitar los desencadenantes que aumentan los síntomas.
- Comprender la medicación recetada para el asma.



My Health de Molina - Programa vivir con diabetes

Para miembros adultos, de 18 años en adelante, con diagnóstico de diabetes. Los miembros trabajarán con su administrador de casos y aprenderán sobre:

- Alimentación saludable.
- La importancia de controlar el azúcar en sangre y conocer el nivel de hemoglobina A1c.
- La importancia de la actividad física diaria.
- Seguir el plan de autocontrol de la diabetes indicado por el médico.



My Health de Molina - Programa vivir con insuficiencia cardíaca

Para miembros adultos, de 18 años en adelante, con diagnóstico de insuficiencia cardíaca. Los miembros aprenderán con su administrador de casos sobre:

- Alimentación saludable para el corazón.
- Control del peso.
- Informar al médico los cambios en los síntomas.
- La importancia de la actividad física diaria y de tomar los medicamentos según lo recetado.



My Health de Molina – Programa Vivir con COPD

Para miembros adultos, de 18 años en adelante, con diagnóstico de enfermedad pulmonar obstructiva crónica (COPD). Los miembros aprenderán con su administrador de casos sobre:

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



My Health de Molina - Programa vivir con hipertensión

Para miembros adultos, de 18 años en adelante, con diagnóstico de hipertensión. Los miembros aprenderán con su administrador de casos sobre:

- Alimentación saludable para el corazón.
- Control de la presión arterial.
- La importancia de la actividad física diaria.
- La importancia de tomar los medicamentos según lo recetado.



My Health de Molina - Programa vivir con depresión

Para miembros adultos, de 18 años en adelante, con diagnóstico de depresión o que puedan tener síntomas de depresión. El programa está diseñado para:

- Promover la identificación temprana de síntomas.
- Proporcionar educación, orientación y apoyo.
- Enseñar habilidades para afrontar la vida.
- Compartir servicios disponibles, opciones de tratamiento y apoyo comunitario.

Beneficios de valor añadido (VAB)

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

Programa de recompensas para miembros*

Molina recompensa a los miembros por completar determinadas actividades de bienestar, como inmunizaciones, atención prenatal y pruebas de detección de diabetes.

Para ver una lista de los servicios de recompensa para usted y su familia, visite MolinaHealthcare.com/WA-Medicaid-Wellness.



Molina simplificó la obtención de sus recompensas de salud. Simplemente infórmenos cuando complete sus actividades de bienestar, le confirmaremos los detalles y le haremos llegar su recompensa

¿Cómo obtengo mis recompensas?

1. Complete los servicios elegibles para usted (o sus hijos) a tiempo.
2. Visite nuestra [página web](#) para obtener instrucciones sobre cómo recibir su recompensa

Información importante:

- Los miembros de Apple Health pueden obtener recompensas de hasta \$200 en total cada año calendario.
- Las recompensas se pueden recibir una vez al año como máximo. 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 de 2025 para los servicios que haya completado en 2024.

¿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.*

Anteojos gratuitos

Luzca genial. Vea aún mejor. Los miembros de Molina pueden obtener anteojos gratis de Zenni Eyewear. Este beneficio es para miembros a partir de los 21 años.

Busque en línea entre más de 55 estilos incluidos lentes bifocales y progresivos. Pruébeselos virtualmente. Recibirá los anteojos en su casa.



Siga estos sencillos pasos:

- Ingrese en Molina.zennioptical.com desde una computadora, teléfono celular o tableta con cámara.
- Confirme su información.
- Use la herramienta de prueba virtual Virtual Try-On de Zenni.
- Ingrese o tome una fotografía de su receta.
- Encuentre sus marcos favoritos.

Membresía de Boys & Girls Club

Molina cubre la cuota anual** de membresía de los afiliados de Apple Health de entre 6 y 18 años para Boys & Girls Club en el estado de Washington. Su hijo tiene los siguientes beneficios:

- Acceso al club en el horario en que se encuentra abierto; después de la escuela (abre hasta las 7:30 p. m.).
- Acceso al club de verano.
- Programas extracurriculares centrados en estilos de vida saludables, ejercicio físico y apoyo con tareas escolares.
- La mayoría de los clubes ofrecen un bocadillo o una comida gratis.
- Es posible que algunos clubes proporcionen transporte gratuito desde la escuela de su hijo hasta el club.
- ¡Y mucho más!

Visite su Boys & Girls Club local y muestre su tarjeta de identificación de miembro de Molina para inscribirse. También puede visitar Washingtonclubs.org/locations para encontrar un club cerca de usted.

***El beneficio de membresía de Boys & Girls Club solo cubre la cuota anual de membresía. Algunos clubes cobran cuotas mensuales de participación, que son responsabilidad del miembro. Puede haber becas adicionales disponibles, consulte con su Boys & Girls Club local.*

Comidas médicamente adaptadas de FarmboxRx

Molina ofrece comidas de FarmboxRx y servicios de apoyo después del alta hospitalaria a los miembros elegibles mientras se recuperan:

- Hasta 28 comidas saludables preparadas por un chef después de una hospitalización.
- Dos comidas al día durante una semana, hasta dos semanas.
- Comidas de calidad.
- Comidas listas para consumir en solo 2 a 3 minutos.
- ¡No requieren preparación!

Para obtener más información, hable con su asesor de Transiciones de atención de Molina después de una hospitalización.

Programa de asistencia para teléfonos inteligentes[^]

Los miembros que cumplan los requisitos pueden obtener este plan de servicio exclusivo de Molina, sin costo alguno para usted, que incluye:

- Llamadas ilimitadas.
- Mensajes de texto ilimitados.
- Llamadas internacionales.^{^^}

Molina se asoció con TruConnect en este programa de asistencia.

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

[^]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.

^{^^}Exclusivo para miembros de Molina: Los países seleccionados incluyen México, Canadá, China, Corea del Sur y Vietnam.

Atención de urgencia virtual

Si usted no se siente bien y no puede visitar a su proveedor de atención primaria (PCP), Molina Healthcare le acerca la atención a usted —de forma segura— a través de la atención de urgencia virtual de Teladoc sin costo alguno para usted.⁺ Con la atención de urgencia virtual, usted puede hablar con un médico certificado por la junta desde su teléfono, teléfono inteligente, tableta o computadora las 24 horas, los 7 días de la semana.



La atención de urgencia virtual es ideal para:

- Enfermedades leves como resfriados, sinusitis, dolor de garganta, conjuntivitis y alergias.

Inscríbase hoy en el servicio para tener todo listo.

- Ingrese en member.teladoc.com/molinawa.
- Llame al 1-800-835-2362 (TTY 711)
- Descargue la aplicación Teladoc: teladoc.com/mobile.

Hay disponibles servicios de traducción. Si tiene una emergencia llame al 911.

⁺*Molina ofrece este servicio sin cargo a nuestros miembros de Apple Health del estado de Washington a través de proveedores contratados por Teladoc. Pueden aplicar tarifas de internet y celular.*

Servicios virtuales de salud conductual

Molina Healthcare se asocia con varios proveedores de telemedicina y plataformas de salud que pueden brindarle apoyo cuando experimenta soledad o necesita tratamiento para servicios de salud mental y trastornos por uso de sustancias. Puede encontrar más información sobre estos apoyos en la página web de beneficios de valor añadido de Molina Healthcare, bajo el título *Salud conductual y recuperación*, visite MolinaHealthcare.com/MemberWA.

Hable con un profesional de la salud conductual desde la comodidad de su casa.

Molina Healthcare ha ampliado los servicios virtuales para incluir la atención de salud mental a través de Teladoc. Ahora los miembros pueden recibir terapia confidencial en el lugar que elijan.

- Obtenga apoyo para la ansiedad, los trastornos alimentarios, la depresión, el duelo, las dificultades familiares y mucho más.
- Seleccione un proveedor entre psiquiatras, psicólogos o terapeutas con licencia.
- Elija un terapeuta según su especialidad, ubicación, idioma, género y capacidad para recetar medicamentos.

Programe una cita para su visita en línea. Citas disponibles los siete días de la semana, de 7 a. m. a 9 p. m., hora local. Los miembros pueden mantener el mismo terapeuta para las citas continuas.

¡Programe una cita de terapia confidencial hoy mismo! Visite Teladoc.com/MolinaWA o llame al (800) 835-2362 (TTY 711).

Si tiene una emergencia llame al 911.

BeMe App (ayuda para afrontar las emociones)

BeMe es una aplicación de salud mental pensada para adolescentes (de 13 a 19 años) que ayuda a manejar sentimientos y desafíos (por ejemplo, el estrés escolar, la construcción de la autoestima, el desarrollo de hábitos saludables, la mejora de las relaciones y la comunicación, y cómo hacer frente a la intimidación). La aplicación puede proporcionar asesoramiento en vivo y apoyo en caso de crisis.

Busque la aplicación “BeMe” en Apple App Store o Google Play Store y descárguela, o escanee este código QR.



Pyx Health App (ayuda para la soledad y la ansiedad)

Nadie debe enfrentar solo 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.

Regístrese hoy mismo. Busque “Pyx Health” en Apple App Store o Google Play Store. Para obtener más información, visite MolinaHealthcare.com/MemberWA.

Coordinación de atención

Servicios de administración 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 sugerir la administración del caso en función de las preguntas que respondió en su primer examen médico (evaluación médica) después de la inscripción.

Puede solicitar servicios de administración de casos para usted o para un miembro de su familia en cualquier momento. Los proveedores de atención médica, planificadores del alta hospitalaria, cuidadores y programas de control médico, también pueden referirle a la administración 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 fuera de la cárcel

Molina Healthcare of Washington tiene un equipo dedicado a la transición y coordinación de la atención de todos los miembros encarcelados en cárceles de la ciudad y del condado, instalaciones del Departamento Correccional y centros de detención y rehabilitación de menores. Al recibir la notificación, el personal de administración de casos coordinará la atención con los miembros, el personal de la cárcel y los socios aliados para planificar el reingreso, ofrecer apoyo de recursos y garantizar una transición fluida de vuelta a la comunidad.

La coordinación de la atención de transición se proporcionará hasta los primeros 30 días calendario de encarcelamiento o según sea necesario tras la liberación del miembro y puede incluir, entre otras cosas:

- Ayuda con el transporte a las citas.
- Coordinación de la atención con proveedores médicos o de salud conductual.
- Proporcionar recursos de vivienda.
- Asistencia para el empleo según sea necesario.
- Otros servicios de apoyo que se soliciten.

Los servicios adicionales de coordinación de la atención incluyen garantizar que no haya retrasos ni interrupciones en la atención al acelerar las autorizaciones de servicios y los medicamentos según sea necesario.

Administración de casos

Los servicios de Administración de casos son proporcionados por personal de enfermería y trabajadores sociales que ayudan a los miembros a administrar sus enfermedades crónicas y barreras que obstaculizan el autocuidado. Los administradores de casos pueden ayudarle con lo siguiente:

- coordinar la atención con los proveedores;
- remitirlo a los servicios que necesita;
- conectarlo con los recursos comunitarios;
- proporcionarle educación y orientación sobre salud;
- ayudarle a controlar afecciones médicas.

Molina Healthcare desea conocer a nuestros miembros y ofrecerles servicios de administración 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](https://www.MyMolina.com) para completar la evaluación.

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

- Cirugía bariátrica.
- Terapia de Análisis Conductual Aplicado (ABA).
- Servicios de salud para personas transgénero.
- Niños con necesidades de atención médica especiales.
- Trasplantes.
- Proporcionan educación, recursos y apoyo para ayudar a los miembros a entender mejor su afección.

Para obtener más información sobre el servicio de Administración de casos, llame al Departamento de Servicios para Miembros al 1-800-869-7165 (TTY 711).

Programa Health Home³

¿Qué es Health Home?

Si usted es elegible para los servicios de Health Home, recibirá una llamada de bienvenida y una carta en la que se describe el programa y los servicios. Un coordinador de atención estará disponible para encontrarse con usted y prestarle los servicios de 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:

- Administración integral de la atención.
- Coordinación de la atención y promoción de la salud.
- Planificación de transición integral (obtener ayuda cuando recibe el alta hospitalaria u otra institución como un hogar de ancianos).
- Servicios de apoyo individual y familiar (educación para familiares, amigos y cuidadores sobre cómo brindar apoyo para alcanzar sus objetivos de salud).
- Referencia a servicios de apoyo social y comunitario.
- Apoyo para sus afecciones crónicas y asistencia para alcanzar sus objetivos de salud.

¿Cómo afecta a mi cobertura actual la participación en el programa Hogar Salud?

Sus beneficios de Apple Health actuales no cambian, incluidos los derechos de apelación.

- Puede conservar los proveedores que tiene.
- Los servicios de coordinación de atención de Health Home son beneficios adicionales voluntarios disponibles sin costo alguno para usted.

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 comunitarios cubren los beneficios y servicios que se indican a continuación aunque esté inscrito con nosotros. Coordinaremos con su PCP para ayudarle a acceder a estos servicios y coordinar su atención. Necesitará utilizar su tarjeta de servicios ProviderOne para todos los servicios.

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

³ El programa Health Home no está cubierto por Apple Health Expansion.

Servicio	Información adicional
Servicios de aborto.	<p>El pago por servicio de Apple Health cubre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aborto con medicamentos, también conocido como píldora abortiva. • Aborto quirúrgico, también llamado aborto en clínica. <p>Los miembros inscritos en una organización de atención médica administrada (managed care organization, MCO) de Apple Health pueden autorreferirse fuera de su MCO para recibir servicios de aborto. Incluye atención de seguimiento por cualquier complicación.</p>
Servicios de ambulancia (Aérea)	<p>Todos los servicios de transporte en ambulancia aérea prestados a los beneficiarios de Apple Health, incluidos aquellos inscritos en una Organización de Atención Médica Administrada (Managed Care Organization, MCO).</p>
Servicios de ambulancia (terrestre)	<p>Todos los servicios de transporte en ambulancia terrestre, de emergencia y de casos que no son emergencias, prestados a los beneficiarios de Apple Health, incluidos aquellos inscritos en una organización de atención médica administrada (MCO).</p>
Servicios ante crisis:	<p>Hay servicios ante crisis disponibles para apoyarlo en el lugar donde vive. Llame al 911 en caso de emergencia que pone en riesgo la vida o al 988 en caso de emergencia de salud mental. Consulte los números en su área en la página 20.</p> <p>Línea Nacional de Prevención del Suicidio: Llame o envíe un mensaje de texto al 988 o llame al 1-800-273-8255, los usuarios de TTY deben llamar al 1-206-461-3219. 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 BH-ASO apoya los servicios de crisis para los residentes de Washington, independientemente de la elegibilidad de Apple Health. Encuentre los números de teléfono en la página 20 o en: hca.wa.gov/mental-health-crisis-lines.</p>

Servicio	Información adicional
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. Usted debe ver a un proveedor dental que ha acordado facturar a Apple Health sin un plan de atención médica administrada utilizando su tarjeta de servicios ProviderOne.</p> <p>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 un proveedor que acepte Washington Apple Health, visite:</p> <ul style="list-style-type: none"> • DentistLink.org o • Fortress.wa.gov/hca/p1findaprovider/
Anteojos y servicios de adaptación	<p>Para niños menores de 20 años: marcos para anteojos, lentes y lentes de contacto están cubiertos por Apple Health sin plan de atención médica 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-cost/optical_providers_adult_medicaid.pdf.</p>
Servicios de Apoyo en los Primeros Pasos de la Maternidad (Maternity Support Services, MSS), Administración de casos infantiles (Infant Case Management, ICM) y Educación para el parto (Childbirth Education, CBE)	<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>

Servicio	Información adicional
	<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 encontrar proveedores en su zona, visite hca.wa.gov/free-or-low-cost-health-care/i-need-medical-dental-or-vision-care/first-steps-enhanced-services.</p>
<p>Atención psiquiátrica hospitalaria para niños</p> <p>(Programa a largo plazo para niños hospitalizados [Children's Long-term Inpatient Program, CLIP] para edades comprendidas 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 45 de este manual.</p>
<p>Esterilizaciones de menores a partir de los 20 años de edad</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 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 una autorización previa, llame al 1-800-562-3022 o envíe un correo electrónico a transhealth@hca.wa.gov. Obtenga más información en hca.wa.gov/transhealth.</p>

Servicio	Información adicional
Programa para embarazadas consumidoras de sustancias (SUPP)	<p>El Programa para embarazadas consumidoras de sustancias (Substance Using Pregnant People, SUPP) consiste en la hospitalización de mujeres embarazadas con necesidades médicas y antecedentes de consumo de sustancias. El objetivo del programa es reducir el daño a la madre y al bebé por nacer mediante el control del síndrome de abstinencia y la estabilización y el tratamiento médicos en un entorno hospitalario.</p> <p>Para obtener más información y una lista de proveedores aprobados, visite hca.wa.gov/supp-program.</p>
Transporte para citas médicas que no son de emergencia	<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 agentes en hca.wa.gov/transportation-help.</p>

Servicios y Apoyo a Largo Plazo (LTSS)¹

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, Yakima – 1-509-568-3767 o 1-866-323-9409.

¹ Los servicios y apoyos a largo plazo no están disponibles a través de Apple Health Expansion.

REGIÓN 2N – Island, San Juan, Skagit, Snohomish, and Whatcom –
1-800-780-7094 Centro de admisión de enfermería.

REGIÓN 2S – King – 1-206-341-7750.

REGIÓN 3 – Clallam, Clark, Cowlitz, Grays Harbor, Jefferson, Kitsap, Lewis, Mason, Pacific, Pierce, Thurston, Skamania, Wahkiakum – 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 servicios y apoyo, visite dshs.wa.gov/dda/ o llame a su oficina de DDA local que se enumera 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 de DDA local:

REGIÓN 1 – Asotin, Chelan, Douglas, Ferry, Lincoln, Okanogan, Pend Oreille, Spokane, Stevens, Whitman
1-800-319-7116 o correo electrónico: R1ServiceRequestA@dshs.wa.gov.

REGIÓN 1 – Adams, Benton, Columbia, Franklin, Garfield, Grant, Kittitas, Klickitat, Walla Walla, Yakima
1-866-715-3646 o correo electrónico: R1ServiceRequestB@dshs.wa.gov.

REGIÓN 2N – Island, San Juan, Skagit, Snohomish, Whatcom –
1-800-567-5582 o correo electrónico: R2ServiceRequestA@dshs.wa.gov.

REGIÓN 2S – King
1-800-974-4428 o correo electrónico: R2ServiceRequestB@dshs.wa.gov.

REGIÓN 3 – Kitsap, Pierce
1-800-735-6740 o correo electrónico: R3ServiceRequestA@dshs.wa.gov.

REGIÓN 3 – Clallam, Clark, Cowlitz, Grays Harbor, Jefferson, Lewis, Mason, Pacific, Skamania, Thurston, Wahkiakum
1-888-707-1202 o correo electrónico: R3ServiceRequestB@dshs.wa.gov.

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 en 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 niños con retraso o discapacidades del desarrollo se mantengan activos desde el nacimiento hasta los tres años y triunfen durante la niñez temprana y en el futuro, en una variedad de entornos: en sus hogares, en la guardería, en los programas preescolares o escolares y en 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, con foco en la familia y se ofrece a futuros padres, familias con nuevos bebés y niños jóvenes para asistir en la salud física, social y emocional de su hijo. 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) asisten 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 más información, visite dcyf.wa.gov/services/early-learning-providers/eceap.

Contáctenos y podemos ayudarle a conectarse con estos servicios.

Servicios excluidos (no cubiertos)

Los siguientes servicios no están cubiertos por Apple Health Expansion ni por 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 con cualquier pregunta o para ver si hay una opción de Beneficios de Valor Añadido para un servicio que no está cubierto. Para obtener más información, consulte nuestra guía de Beneficios de Valor Añadido en hca.wa.gov/vab-chart.

Servicio	Información adicional
Medicinas alternativas	Acupuntura, prácticas religiosas, curación por fe, terapia herbaria, homeopatía, masajes o terapia con masajes.
Atención quiropráctica para adultos (a partir de los 21 años)	
Cirugía plástica o cosmética optativa	Incluye estiramiento facial, eliminación de tatuajes o trasplantes capilares.
Diagnóstico y tratamiento de infertilidad, impotencia y disfunción eréctil	

Servicio	Información adicional
Terapia de pareja y terapia sexual	
Equipo no médico	Como rampas u otras modificaciones del hogar.
Artículos 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>Los territorios de EE. UU. incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Puerto Rico • Guam • Islas Vírgenes de EE. UU. • 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 ofrece acceso fácil a 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 de Molina desde su teléfono celular
- Cambiar su proveedor
- Buscar recursos comunitarios a fin de recibir ayuda adicional para su familia
- ¡Y mucho más!

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



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



MyMolina.com

Si prefiere utilizar una computadora, visite [MyMolina.com](https://www.mymolina.com), nuestro sitio web seguro para obtener fácilmente una nueva tarjeta de identificación, solicitar un administrador de casos, ver información de salud y mucho más.

Si no está satisfecho 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". La presentación de una queja no pondrá en peligro su derecho a la privacidad. Le ayudaremos a presentar una queja. Para presentar una queja, llámenos al 1-800-869-7165 (TTY 711) o escríbanos a:

Correo electrónico: WAMemberServices@MolinaHealthcare.com

Fax: (Fax:) 1-877-814-0342

Correo postal: Molina Healthcare

Attention: Member Appeals

P.O. Box 4004

Bothell, WA 98041-4004

Los reclamos 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 médica impaga
- La calidad de su atención o el trato que recibió
- El servicio prestado por los médicos o el plan de salud.
- Cualquier otro problema que tenga cuando recibe atención médica.

Debemos comunicarle por teléfono o por carta que recibimos su reclamo 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 sobre reclamos a través de nuestra línea telefónica.

Defensores de la salud conductual (antes llamados Ombuds)

Un defensor de la salud conductual es una persona que está disponible para ofrecer asistencia gratuita y confidencial para resolver problemas relacionados con sus servicios de salud conductual. Pueden ayudarle a resolver sus inquietudes si tiene una queja, una apelación o una audiencia imparcial sobre salud conductual. El defensor de la salud conductual es independiente de su plan de salud. Lo proporciona una persona que ha recibido servicios de salud conductual o una persona cuyo familiar ha recibido servicios de salud conductual.

Use los números de teléfono que figuran a continuación para comunicarse con un defensor de salud conductual en su área:

En todas las regiones, llame al 1-800-366-3103. O envíe un correo electrónico a la Oficina de Defensa de la Salud Conductual a info@obhadvocacy.org.

Molina Healthcare ha ampliado los servicios virtuales para incluir la atención de salud mental a través de Teladoc. Ahora los miembros pueden recibir terapia confidencial en el lugar que elijan.

- Obtenga apoyo para la ansiedad, los trastornos alimentarios, la depresión, el duelo, las dificultades familiares y mucho más.
- Seleccione un proveedor entre psiquiatras, psicólogos o terapeutas con licencia.
- Elija un terapeuta según su especialidad, ubicación, idioma, género y capacidad para recetar medicamentos.

Programe una cita para su visita en línea. Citas disponibles los siete días de la semana, de 7 a. m. a 9 p. m., hora local. Los miembros pueden mantener el mismo terapeuta para las citas continuas.

¡Programe una cita de terapia confidencial hoy mismo! Visite [Teladoc.com/MolinaWA](https://www.teladoc.com/molinaWA) o llame al (844)-870-6821.

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

Información importante sobre denegaciones, apelaciones y audiencias administrativas

Una denegación ocurre cuando su plan de salud no aprueba o no paga por un servicio que su médico o usted 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 está en desacuerdo, si cree que no fue la correcta, si no se analizó la información médica en su totalidad o si cree que a la decisión la debe revisar otra persona.

Una apelación es aquella en la que usted nos solicita que revisemos su caso nuevamente porque no está de acuerdo con nuestra decisión. Puede apelar un servicio denegado. Apelar los servicios denegados no pondrá en peligro sus derechos de privacidad. Puede llamarnos o escribirnos para informarnos, pero debe informarnos de su apelación dentro de los 60 días posteriores a la fecha de la denegación. Podemos ayudarle a presentar una apelación. Su proveedor, un defensor de la salud conductual u otra persona puede apelar por usted si firma para demostrar que está de acuerdo con la apelación. Solo tiene 10 días 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 en un plazo de 5 días. En la mayoría de los casos, revisaremos la apelación y decidiremos sobre ella en un plazo de 14 días. Debemos avisarle si necesitamos más tiempo para tomar una decisión. La decisión sobre una apelación debe tomarse dentro de un plazo de 28 días.

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 1-877-814-0342 o por correo electrónico a WAMemberServices@MolinaHealthcare.com. Podemos ayudarle a presentar una apelación. Para solicitar una apelación de forma oral, llámenos al 1-800-869-7165 (TTY 711).

NOTA: Si continúa recibiendo un servicio durante el proceso de apelación y pierde la apelación, **es posible que tenga que pagar por 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. Debemos hacer un esfuerzo razonable para darle una pronta notificación verbal si denegamos su pedido de apelación acelerada. Puede presentar una queja formal si no está satisfecho con nuestra decisión de cambiar su pedido de apelación acelerada a una apelación estándar. Si denegamos su solicitud de apelación acelerada, intentaremos llamarle para explicarle los motivos y ayudarle a resolver sus dudas. 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, O bien,
2. Escriba a:
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 Si necesita ayuda para encontrar un abogado, visite nwjustice.org o llame a la línea NW Justice CLEAR al 1-888-201-1014. Solicitar ayuda para encontrar un abogado no pondrá en peligro sus derechos de privacidad.

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).

Plazo importante: La decisión de la audiencia pasa a ser sentencia definitiva dentro de los **21 días calendario** 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 médico 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:

Correo electrónico: WAMemberServices@MolinaHealthcare.com

Fax: (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.
O bien,
- 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 las 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 manera diferente o injusta por motivos de raza, color, origen nacional, género, preferencia sexual, edad, religión, credo, discapacidad o estado migratorio.
- 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 referencias 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 un reclamo o una queja sobre su atención o para solicitar una revisión de una denegación de servicios o una apelación.
 - Nuestra estructura organizativa, incluso 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 lo más posible en el acuerdo de las metas del tratamiento.
- Proporcionar información completa sobre su salud a sus proveedores y a Molina Healthcare.
- Seguir las instrucciones de 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 afiliar al 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, como embarazos, nacimientos, adopciones, cambios de dirección, o si es elegible para Medicare u otro seguro, o si su estado migratorio cambia.
- Renovar su cobertura anual con el Washington Healthplanfinder en wahealthplanfinder.org, e informar cambios en su cuenta, tales como: estado civil, nacimientos, adopciones, cambios de domicilio, elegibilidad para Medicare u otros seguros.

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:

- Solicitar ver las políticas de su plan de salud sobre directivas anticipadas.
- Presentar una queja ante Molina Healthcare o la 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 directivas anticipadas de salud mental y más información sobre cómo completarlo en hca.wa.gov/health-care-services-and-supports/behavioral-health-recoverymental-health-advance-directives.

Molina Healthcare, su proveedor de atención de salud conductual o su defensor de salud conductual también pueden ayudarle 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, cuesta 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

- Línea gratuita: 1-866-606-3889
- En línea: MolinaHealthcareAlertLine.com

Servicios para Miembros de Molina Healthcare

- Línea gratuita: 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

Visite el sitio web de prevención del fraude de la HCA para obtener más información: hca.wa.gov/about-hca/otheradministrative-activities/fraud-prevention.

Protegemos su privacidad

Estamos obligados por ley a proteger su información médica, incluido su estado migratorio y mantener su confidencialidad. Usamos y compartimos su información para proporcionar beneficios, realizar tratamientos, pagos y funciones de atención médica. Además, usamos 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 información médica protegida (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 sus reclamaciones para informarle a usted acerca de un programa de salud que podría ayudarle.

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

- Está permitida la divulgación de su PHI a familiares, otros parientes y sus amigos íntimos personales si sucede lo siguiente.
 - o 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 utilicen o compartan su PHI para los siguientes fines:
 - o Cuando el Secretario del Departamento de Salud y Servicios Humanos (DHHS) de los EE. UU. nos obligue a compartir su PHI.
 - o Seguridad y Salud Pública, lo que puede incluir ayudar a las agencias de salud pública a prevenir o controlar enfermedades.
 - o Las agencias del Gobierno pueden necesitar su PHI para auditorías o funciones especiales, como actividades de seguridad nacional.
 - o Para investigación en ciertos casos, cuando se aprueba por una comisión revisora institucional o privada.
 - o Para procedimientos legales, como en respuesta a una orden judicial. Su PHI también puede compartirse con médicos forenses o directores de funerarias para ayudarles a cumplir con su trabajo.
 - o 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.
 - o 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 evaluar 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. Puede usar el formulario de Molina Healthcare para hacer la solicitud. En ciertos casos, podemos denegar su solicitud.

Nota importante

No tenemos copias completas de sus registros médicos. Si usted desea revisar, obtener una copia o modificar su historia clínica, comuníquese con su médico o clínica.

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

- Llamarnos y presentar una queja. No tomaremos ninguna medida en su contra por presentar una queja. Esto no afectará de ningún modo la atención médica que recibe.
- Presente una queja ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU., en:
ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf, o escriba a:

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

O bien,

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

NOTA: Esta información es simplemente una descripción general. Estamos obligados a mantener la privacidad de su PHI y a proporcionarle anualmente información por escrito sobre las normas de privacidad del plan y su PHI. Consulte su Notificación de las Normas de Privacidad para obtener más detalles. También puede contactarnos en 1-800-869-7165 (TTY 711), P.O. Box 4004, Bothell, WA 98041-4004, o envíe un correo electrónico a MHWMemberServicesWeb@MolinaHealthcare.com para obtener más información.

