

Guía sobre cómo obtener atención médica de calidad

2024



Tabla de Contenidos

Su guía para obtener atención médica de calidad.....	2	Servicios de salud del comportamiento de emergencia	13
Sus contactos de atención médica	2	Cómo recibir atención para necesidades de salud especiales	14
Visite nuestro sitio web	6	Servicios fuera de la red	14
Portal para miembros	6	Horario de atención para los servicios	14
Directorio de proveedores en línea.....	7	Qué hacer si necesita atención fuera del horario de atención o de emergencia	14
Plan y Programa de Mejora de la Calidad de Molina Healthcare of New York	8	Acerca de los beneficios de medicamentos	15
Pautas para mantenerse saludable	9	Protección de su privacidad	15
Ayuda adicional para problemas de salud crónicos	9	Sus derechos y responsabilidades	17
Salud de la población	10	Segundas opiniones	18
Evaluación de riesgos para la salud y herramientas de autogestión	11	Quejas y apelaciones	18
Programa de Seguridad del Paciente	12	Su derecho a apelar denegaciones	18
Cómo trabajamos con los proveedores para tomar decisiones sobre su atención	12	Su derecho a tener una directiva anticipada	19
Buscamos novedades	13		
Servicios de idiomas	13		
Servicios de salud de la mujer	13		
Servicios de salud del comportamiento	13		



Su guía para obtener atención médica de calidad

La versión de 2024 de la Guía para obtener atención médica de calidad (la Guía) de Molina Healthcare of New York le ayuda a obtener información sobre los programas y servicios que se le ofrecen. En esta guía, puede leer acerca de nuestro Programa de Mejora de la Calidad y los servicios para mantenerse saludable y ocuparse de cualquier afección médica que pueda tener.

Esta Guía le brinda información sobre cómo hacemos lo siguiente:

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

Puede imprimir la Guía y cualquier otra información que necesite desde nuestro sitio web. Para obtener la Guía en su idioma preferido o en un formato accesible, llame a Servicios para Miembros al (800) 223-7242 (TTY: 711). También puede pedirnos que le enviemos por correo una copia de los materiales.

Sus contactos de atención médica

Departamento/ Programa	Servicios	Número de Teléfono
Servicios para Miembros	Servicios para Miembros de Molina Healthcare of New York puede hacer lo siguiente: <ul style="list-style-type: none">• Responder preguntas sobre su plan de salud y servicios.• Ayudarlo a elegir un proveedor de atención primaria (PCP) o cambiarlo.• Informarle dónde recibir atención.• Ofrecerle servicios de interpretación si no habla inglés.• Proporcionar información en otros idiomas y formatos.	Servicios para Miembros (800) 223-7242 TTY: 711 De lunes a viernes, de 8 a. m. a 6 p. m.

Departamento/ Programa	Servicios	Número de Teléfono
<p>Línea de Asesoramiento de Enfermería disponible las 24 horas y Línea Nacional de Prevención del Suicidio y Crisis</p>	<p>Hable con un enfermero registrado en cualquier momento que tenga preguntas sobre su salud. Disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.</p> <p>La Línea de Prevención del Suicidio y Crisis 988 tiene alcance nacional y brinda apoyo confidencial las 24 horas del día, los 7 días de la semana, a personas que tienen crisis de suicidio o problemas relacionados con la salud mental.</p>	<p>Línea de Asesoramiento de Enfermería disponible las 24 horas (844) 819-5977 Para español: (844) 819-5977 TTY: 771</p> <p>Línea Nacional de Prevención del Suicidio y Crisis Llamadas y mensajes de texto: 988</p> <p>Línea de Esperanza del estado de New York (877) 8-HOPENY Brinda apoyo para identificar información y remisiones para servicios de trastorno por uso de sustancias ilícitas, alcohol y problemas con el juego.</p>
<p>Atención virtual de telesalud las 24 horas del día, los 7 días de la semana</p>	<p>Visite a un médico certificado por la junta médica por teléfono o video a través de Teladoc para tratar enfermedades leves o problemas de salud del comportamiento sin salir de casa. Puede recibir atención las 24 horas del día, los 7 días de la semana.</p>	<p>Teladoc 800 TELADOC (800) 835-2362 TTY: 711 Member.Teladoc.com/ Molina</p>

Departamento/ Programa	Servicios	Número de Teléfono
Administración de la salud*	<p>¿Vive con una afección de salud crónica? Ofrecemos programas para ayudarle a administrar los siguientes problemas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asma. • Depresión. • Diabetes • Enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC). • Insuficiencia cardíaca. • Presión arterial alta. • Peso (asesoramiento nutricional). • Dejar de fumar. • Trastorno por uso de sustancias ilícitas. <p>Para obtener más información sobre cómo ser elegible para participar y usar estos servicios del programa, llame al Equipo de Administración de Salud.</p>	<p>Administración de la Salud (866) 891-2320 TTY: 711 De lunes a viernes, de 6 a. m. a 6 p. m. hora del Pacífico</p>
Educación sobre salud*	<p>Conozca más sobre cómo vivir bien y mantenerse saludable. Obtenga detalles sobre los programas que lo ayudarán a dejar de fumar y controlar el peso. Le ayudaremos a aprender a utilizar estos programas.</p>	<p>Educación sobre Salud (833) 269-7830 TTY: 711 De lunes a viernes, de 8 a. m. a 8 p. m.</p>
Examen de maternidad y apoyo para un embarazo de alto riesgo*	<p>Tenga un embarazo y un bebé saludables. Únase a nuestro programa de embarazo para acceder a exámenes que le ayudarán a usted y a su bebé a estar lo más saludables posible. Los Servicios para Miembros pueden ayudarle a aprender a usar este programa.</p>	<p>Servicios para Miembros (800) 223-7242 TTY: 711 De lunes a viernes, de 8 a. m. a 6 p. m.</p>
Gestión de casos*	<p>Los administradores de casos evalúan sus afecciones de salud y revisan los beneficios y los recursos. Este programa puede ayudarlo a vivir de manera más saludable. Los Servicios para Miembros le ayudarán a aprender a utilizar estos programas.</p>	<p>Servicios para Miembros (800) 223-7242 TTY: 711 De lunes a viernes, de 8 a. m. a 6 p. m.</p>

Departamento/ Programa	Servicios	Número de Teléfono
Gestión de casos complejos*	Atención para miembros que se enferman y necesitan ayuda adicional para sentirse mejor. Los administradores de casos lo ayudarán a obtener la mejor atención posible. Llame a Servicios para Miembros para aprender a utilizar estos programas.	Servicios para Miembros (800) 223-7242 TTY: 711 De lunes a viernes, de 8 a. m. a 6 p. m.
Programa de Transición de Atención	Cuando le den el alta de un hospital o una residencia de ancianos, los asesores lo ayudan a cambiar de un entorno a otro. Lo ayudarán a recibir la atención que necesita en su casa. Llame a Servicios para Miembros para obtener más información.	Servicios para Miembros (800) 223-7242 TTY: 711 De lunes a viernes, de 8 a. m. a 6 p. m.
Oficina de Derechos Civiles (OCR) del Departamento de Salud y Servicios Humanos (HHS) de los Estados Unidos	La OCR le protege de la discriminación en el ámbito de la atención médica y los servicios sociales. También protege la privacidad de su información de salud personal.	Oficina de Derechos Civiles (OCR) (800) 368-1019 Número gratuito de TDD: (800) 537-7697 hhs.gov/ocr/index.html
Unidad de Reclamos de Atención Administrada del estado de New York	Unidad de Reclamos de Atención Administrada del estado de New York	Unidad de Reclamos de Atención Administrada del estado de New York (800) 206-8125 managedcarecomplaints@health.ny.gov

* Puede optar por no participar en estos programas en cualquier momento. Para obtener más información sobre estos programas, llame a Servicios para Miembros.

Visite nuestro sitio web

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

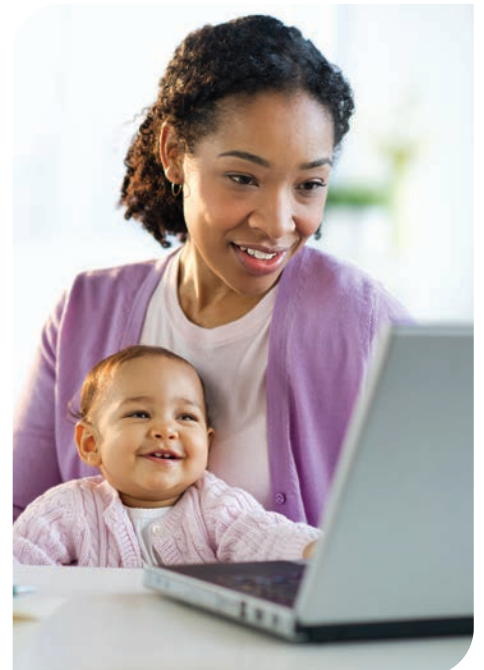
- Beneficios y servicios.
- Copagos y otros cargos (si se aplican).
- Qué hacer si recibe una factura por una reclamación.
- Preguntas frecuentes (FAQ) y respuestas.
- Detalles sobre farmacia, como estos:
 - Medicamentos cubiertos por su plan.
 - Límites o cuotas de medicamentos.
 - Cómo solicitar una excepción para los medicamentos que no están en el [formulario](#) [o](#) en la Lista de medicamentos preferidos (PDL).
 - Sustitutos genéricos.
 - Intercambio terapéutico (diferentes fármacos con los mismos efectos).
 - Terapia escalonada (cobertura de un medicamento antes de cubrir otro).
- Pautas de salud preventiva y calendarios de vacunas.
- Cómo recibir atención especializada y servicios hospitalarios.
- Proveedores de atención primaria y especializados disponibles.
- Procedimientos de gestión de utilización (UM), como los siguientes:
 - Revisión previa al servicio.
 - Revisión urgente simultánea (una revisión que ocurre mientras recibe atención en un centro de atención médica).
 - Revisión posterior al servicio.
 - Cómo presentar una apelación.

Para obtener copias impresas de cualquier información que esté en MolinaHealthcare.com, llame a Servicios para Miembros al (800) 223-7242 (TTY: 711). También puede consultar su Manual para miembros en el sitio web.

Portal para miembros

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

- Completar su Evaluación de riesgos para la salud (HRA).
- Buscar farmacias locales dentro de la red.
- Obtener ayuda para lo siguiente:
 - Alimentarse de forma saludable
 - Controlar el peso
 - Ver si tiene depresión o falta de motivación
 - Controlar el estrés
 - Ser físicamente activo
 - Dejar de consumir tabaco
 - Hacerse pruebas de detección del cáncer



Información sobre vacunas para el consumo de alcohol y otras sustancias

- Solicitar o imprimir su tarjeta de identificación del miembro
- Actualizar sus datos personales, por ejemplo:
 - Número de teléfono
 - Correo electrónico
 - Dirección postal
 - Preferencia de idioma
 - Raza/grupo étnico
 - Pronombres
 - Identidad de género
 - Orientación sexual
- Elegir o cambiar médicos
- Consultar su historia clínica
- Averiguar cómo obtener remisiones
- Obtener asesoramiento de salud de nuestra Línea de Asesoramiento de Enfermería disponible las 24 horas, abierta los 7 días de la semana
- Enviar un correo electrónico a Servicios para Miembros

Para obtener más información o para inscribirse en el portal para miembros, llame a Servicios para Miembros al (800) 223-7242 (TTY: 711). También puede crear una cuenta en su computadora o desde su teléfono. Le recomendamos que primero configure su cuenta en su computadora.

Para crear una cuenta desde su computadora, siga estos pasos:

Paso 1: ingrese en [MyMolina.com](https://www.molinahc.com)

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

Paso 3: ingrese su dirección de correo electrónico

Paso 4: cree una contraseña

Paso 5: es posible que le soliciten un número de teléfono o un correo electrónico para obtener un código de verificación

Para crear una cuenta desde su teléfono, siga estos pasos:

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

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

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

Paso 4: ingrese su dirección de correo electrónico

Paso 5: cree una contraseña

Directorio de proveedores en línea

Para buscar un proveedor en línea, vaya a [MolinaHealthcare.com](https://www.molinahc.com). Haga clic en **'Find a Doctor or Pharmacy'** (Encontrar un médico o una farmacia). El directorio de proveedores incluye lo siguiente:

- Nombres, direcciones y números de teléfono de los proveedores de la red
- Estado de certificación de los proveedores
 - También puede visitar la Junta Estadounidense de Especialidades Médicas ([abms.org](https://www.abms.org)) para ver si un proveedor está certificado por la junta médica
- Horario de atención
- Proveedores que aceptan pacientes nuevos

- Idiomas que habla el proveedor o el personal
- Nombre del hospital, ubicación y estado de acreditación

Si no puede acceder a Internet o si necesita más información (como la facultad de medicina o la residencia de su proveedor), podemos enviarle una copia impresa del Directorio de proveedores. Llame a Servicios para Miembros al (800) 223-7242 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a. m. a 6 p. m. para obtener ayuda.

Plan y Programa de Mejora de la Calidad de Molina Healthcare of New York

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

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

Nuestras metas son las siguientes:

- Brindarle servicios que beneficien su salud
- Trabajar con proveedores para brindarle la atención que necesita
- Abordar sus necesidades de idioma y culturales
- Reducir los obstáculos para obtener atención, como problemas con el transporte o el idioma

También queremos saber cómo lo estamos haciendo. Revisamos el último año de servicio para verificar nuestro progreso. Es posible que le enviemos una encuesta para recibir sus comentarios.

También podemos enviar encuestas para determinar cuántos miembros reciben los servicios que necesitan. Estas encuestas nos indican qué atención es necesaria. Una de estas encuestas se llama CAHPS® (Evaluación del Consumidor de Proveedores y Sistemas de Atención Médica).

La encuesta CAHPS® hace preguntas sobre cómo valora lo siguiente:

- Su atención médica
- Su proveedor de atención primaria (PCP)
- Su plan de salud
- Especialistas que usted ha visto
- Exámenes de control de bienestar
- Lo fácil que le resulta recibir atención
- Lo fácil que le resulta recibir atención rápidamente

HEDIS® (Conjunto de Información y Datos sobre la Eficacia de la Atención Médica)

También evaluamos cuántos de nuestros miembros se realizan exámenes y pruebas clave. Observamos lo siguiente:

- Exámenes anuales
- Atención de la diabetes
- Mamografías (radiografías de las mamas)
- Gestión de medicamentos
- Pruebas de Papanicolaou
- Atención prenatal



- Atención de posparto
- Vacunas (vacunas contra la gripe, vacunas para niños y adolescentes)

Nos preocupamos por su salud. Queremos ayudarlo a cuidar mejor de usted y su familia. Por eso, haremos lo siguiente:

- Recordarle que usted y su hijo deben hacerse exámenes de control de bienestar y colocarse las vacunas
- Brindarle información sobre afecciones de salud crónicas
- Garantizar la atención prenatal y posparto en caso de embarazo
- Recordarle que debe hacerse las pruebas de Papanicolau y las mamografías, de ser necesario
- Abordar cualquier reclamo que tenga
- Ayudarlo a encontrar y utilizar la información de nuestro sitio web
- Contarle sobre los servicios especiales que ofrecemos

Para obtener más información, llame a Servicios para Miembros al (800) 223-7242 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a. m. a 6 p. m. Puede solicitar una copia impresa de nuestro Plan de Mejora de la Calidad y los resultados.

Pautas para mantenerse saludable

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

Para aprovechar al máximo estas pautas, haga lo siguiente:

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

Le brindaremos información sobre las pruebas y los exámenes clave para ayudarlo con las afecciones médicas, como diabetes, enfermedad pulmonar obstructiva crónica (COPD) y depresión. Consulte MolinaHealthcare.com para obtener más información. Llame a Servicios para Miembros al (800) 223-7242 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m.

Ayuda adicional para problemas de salud crónicos

Cuidar de las afecciones de salud puede ser una tarea ardua. Para asegurarse de recibir la atención adecuada, nuestro programa de Gestión de casos puede brindarle ayuda para lo siguiente:

- Obtener servicios
- Coordinar las pruebas y las visitas al proveedor
- Obtener transporte a las citas médicas
- Cerrar las brechas en la atención o el servicio
- Brindar apoyo a las personas con necesidades especiales o sus cuidadores
- Pasar de un entorno a otro, como salir del hospital
- Obtener servicios de atención a largo plazo
- Conectarse con el apoyo de la comunidad
- Buscar servicios comunitarios, como “Meals on Wheels” o fisioterapia

Puede obtener una remisión a Gestión de casos de las siguientes maneras:

- Mediante un proveedor
- A través de Servicios para Miembros, la Línea de Educación sobre Salud o nuestra Línea de Asesoramiento de Enfermería disponible las 24 horas
- Por medio de un miembro de la familia o cuidador
- Una remisión por su cuenta
- Con la identificación de Molina Healthcare of New York como elegible para la gestión de casos

Estos programas no tienen costo para usted. Usted puede dejar de participar en un programa en cualquier momento. Llame a Servicios para Miembros al (800) 223-7242 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a. m. a 6 p. m. para obtener más detalles.

Salud de la población

(Administración de la salud, gestión de casos, gestión de casos complejos, transición de la atención, boletines para miembros e información para miembros)

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

Administración de la salud

Ofrecemos estos programas para ayudarlo a usted y a su familia con lo siguiente:

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

Para obtener más información, o para inscribirse o cancelar la inscripción en cualquiera de estos programas, llame al equipo de Administración de la Salud al (866) 891-2320 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 6 a. m. a 6 p. m., hora del Pacífico.

Gestión de casos

La gestión de casos es una manera de ayudarlo a cuidar su salud física y del comportamiento de la mejor manera posible. Un equipo de personas, incluidos un administrador de casos, enfermeros, médicos y otros ayudantes, trabajarán juntos para crear un plan especial solo para usted, que tenga metas que lo ayuden a mejorar.

Los administradores de casos pueden hablar con usted por teléfono o en persona para asegurarse de que usted esté bien. También pueden traer a alguien de la comunidad para que lo ayuden con información o para enseñarle algo. Llame a Servicios para Miembros al (800) 223-7242 para obtener más información sobre cómo utilizar estos programas.



Gestión de casos complejos

La Gestión de casos complejos es una forma de atención para miembros que están muy enfermos y necesitan ayuda adicional para sentirse mejor. Los administradores de casos quieren asegurarse de que reciba la mejor atención posible y harán lo siguiente:

- Enseñarle sobre su enfermedad y ayudarlo a obtener la atención y los servicios adecuados
- Ayudarlo a obtener lo que necesita para sentirse mejor, como medicamentos o equipos
- Verificar si lo que hacen lo está ayudando
- Continuar trabajando con usted hasta que se sienta mejor y pueda cuidarse solo

Para obtener más información, llame a Servicios para Miembros o diríjase a [MolinaHealthcare.com](https://www.molinahealthcare.com).

Transición de la Atención

Nuestro Programa de Transición de la Atención está diseñado para ayudarlo a tener una transición fluida después de abandonar el hospital u otro centro de atención. Los asesores trabajarán con usted o su cuidador para asegurarse de que comprenda lo que debe hacer para mantenerse saludable. Queremos asegurarnos de que reciba la mejor atención posible y que se sienta apoyado durante su recuperación.

Este programa está disponible para todos los miembros de Molina Healthcare of New York. Para obtener más información, llame a Servicios para Miembros al (800) 223-7242.

Boletines para miembros

Publicamos boletines para miembros en [Newsletters | MMC \(molinahealthcare.com\)](https://www.molinahealthcare.com/newsletters).

La información es fácil de leer y ofrece consejos sobre cómo llevar una vida saludable.

Educación sobre la salud

Podemos brindarle información sobre lo siguiente:

- Alimentación saludable
- Prevención de enfermedades
- Cuidado del estrés
- Cómo mantenerse activo
- Colesterol
- Asma
- Diabetes
- Salud del comportamiento

Para obtener estos materiales educativos sobre salud, puede preguntarle a su médico. También puede visitar [MolinaHealthcare.com/StayingHealthy](https://www.molinahealthcare.com/StayingHealthy).

Evaluación de riesgos para la salud y herramientas de autogestión

Para obtener ayuda para hacer cambios saludables, use la Evaluación de riesgos para la salud (apreciación de la salud) que se encuentra en el portal para miembros [My Molina](https://www.molinahealthcare.com/my Molina). Solo tiene que responder preguntas sobre su salud, comportamientos y pruebas sugeridas. Recibirá un informe sobre los riesgos para la salud una vez que complete esta evaluación.

En el portal para miembros, también encontrará herramientas de autogestión que ofrecen consejos sobre lo siguiente:

- Control del peso
- Depresión

- Trastornos por consumo de sustancias ilícitas, alcohol, cannabis o consumo de tabaco.
- Bienestar financiero
- Otros asuntos que afectan la salud

Estas herramientas le ayudarán a verificar el progreso, encontrar obstáculos y medir el progreso respecto de las metas. Para obtener más información, vaya a [MyMolina.com](https://www.myl Molina.com).

Programa de Seguridad del Paciente

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

Le protegemos de la siguiente manera:

- Le informamos a proveedores y hospitales sobre problemas de seguridad y dónde obtener ayuda
- Llevamos un registro de las quejas de los miembros sobre problemas de seguridad en los consultorios de proveedores y hospitales
- Revisamos los informes de los grupos que verifican la seguridad en los hospitales
- Lo ayudamos a trasladarse de un lugar a otro, por ejemplo, del hospital a su hogar
- Lo asesoramos acerca de las preguntas que debe hacer durante las visitas al proveedor.

Entre los grupos que revisan la seguridad se incluyen los siguientes:

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

Puede consultar los sitios web mencionados anteriormente para lo siguiente:

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

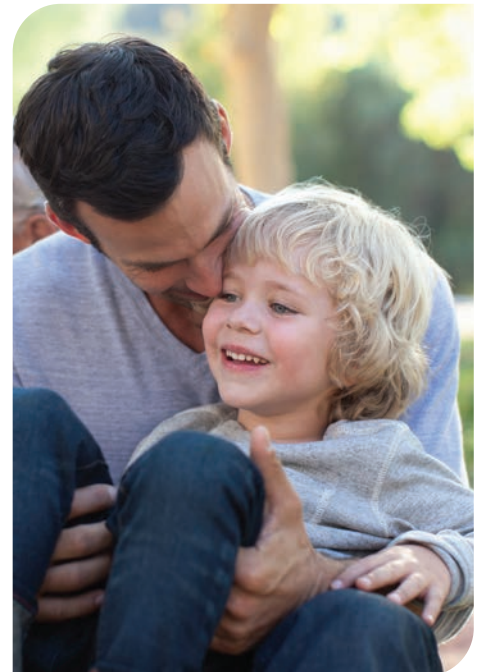
Para obtener más información, llame a Servicios para Miembros al (800) 223-7242 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a. m. a 6 p. m., o visite [MolinaHealthcare.com](https://www.MolinaHealthcare.com).

Cómo trabajamos con los proveedores para tomar decisiones sobre su atención

Algunos servicios deben ser aprobados previamente antes de que los cubramos. Trabajamos con su proveedor para determinar qué servicios necesita. Tomamos decisiones sobre su atención según las necesidades y los beneficios médicos. Esto se denomina gestión de utilización (UM).

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

Si necesita servicios y apoyo a largo plazo (LTSS), alguien con experiencia en LTSS, capacitación y educación se encarga de tomar decisiones sobre estos servicios.



Si tiene alguna pregunta sobre nuestro proceso de UM o sus reglas, llame a Servicios para Miembros al (800) 223-7242 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a. m. a 6 p. m. Aceptamos llamadas de cobro revertido. Si necesita ayuda en su idioma, puede acceder a personal o intérpretes bilingües sin costo. También ofrecemos servicios de TTY para personas sordas, personas con dificultades de audición o personas con dificultades para hablar.

Si llama fuera del horario de atención o el fin de semana, deje un mensaje con su número de teléfono. Le devolveremos la llamada en el plazo de un día hábil. Es posible que Servicios para Miembros también llame para hablar sobre problemas relacionados a la UM. Si llama a Servicios para Miembros, usaremos nuestro nombre y título y el nombre de Molina Healthcare of New York.

Buscamos novedades

Buscamos maneras de ofrecer nuevos tipos de atención y servicios y nuevas maneras de ofrecerlos. Revisamos los nuevos servicios en busca de seguridad y ventajas adicionales. Cada año, revisamos las actualizaciones con respecto a lo siguiente:

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

Servicios de idiomas

Le brindaremos información escrita u oral en su idioma sin costo alguno. Ofrecemos intérpretes que le ayudarán a hablar con su proveedor o con nosotros. Lo hacemos en la mayoría de los idiomas. Esto incluye la lengua de señas. Para acceder a un intérprete o a materiales escritos en un idioma que no sea el inglés, llame a Servicios para Miembros al (800) 223-7242 (TTY: 711), de lunes a viernes de 8 a. m. a 6 p. m.

Servicios de salud de la mujer

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

Servicios de salud del comportamiento

Si tiene preocupaciones sobre problemas de salud del comportamiento, podemos ayudarlo. Podemos ayudar con problemas como estrés, depresión o consumo de sustancias. Cubrimos los servicios de salud del comportamiento. No necesita una remisión para ver a un proveedor. Consulte a su PCP o llame a Servicios para Miembros al (800) 223-7242 (TTY: 711), de lunes a viernes de 8 a. m. a 6 p. m. para obtener más información.

Servicios de salud del comportamiento de emergencia

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

- Tiene pensamientos suicidas o intenta suicidarse
- Se puso en peligro usted o puso en peligro a los demás
- Sufre abstinencia, sobredosis, intoxicación o psicosis inducida por drogas

- Se ha lastimado y no puede realizar actividades de la vida diaria
- Se ha lastimado y le está causando daños graves al cuerpo o la muerte

Un miembro puede trabajar con su administrador de atención, si tiene uno, para acceder a los servicios de salud del comportamiento.

Si está experimentando una emergencia, diríjase a la sala de emergencias o al hospital más cercano. También puede llamar al 911 en caso de una emergencia. Para hablar con la Línea de Prevención del Suicidio y Crisis, llame al 988.

Si acude a la sala de emergencias, comuníquese a su proveedor de atención primaria lo antes posible. Si tiene una emergencia y no puede comunicarse con un proveedor de la red, haga lo siguiente:

- Diríjase al hospital o centro de emergencia más cercano
- Llame al número que figura en su tarjeta de identificación
- Llame a su proveedor y haga un seguimiento entre 24 y 48 horas después de salir del centro de emergencia

Si tiene una emergencia fuera del área, lo ayudaremos a comunicarse con un proveedor de la red tan pronto como sea posible.

Cómo recibir atención para necesidades de salud especiales

Cubrimos la atención para necesidades especiales. Si tiene servicios y asistencia prologada (LTSS), puede consultar a un especialista. No necesita una remisión. Es posible que sea elegible para recibir servicios adicionales. Llame a Servicios para Miembros al (800) 223-7242 (TTY: 711) para obtener más información sobre la coordinación de la atención y la administración de casos.

Servicios fuera de la red

Si un proveedor de la red no puede brindarle los servicios que necesita, puede consultar a un proveedor fuera de la red. Su costo será el mismo que si el proveedor estuviera en nuestra red. Cubriremos el proveedor fuera de la red. Para obtener más información, llame a Servicios para Miembros al (800) 223-7242 (TTY: 711).

Horario de atención para los servicios

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

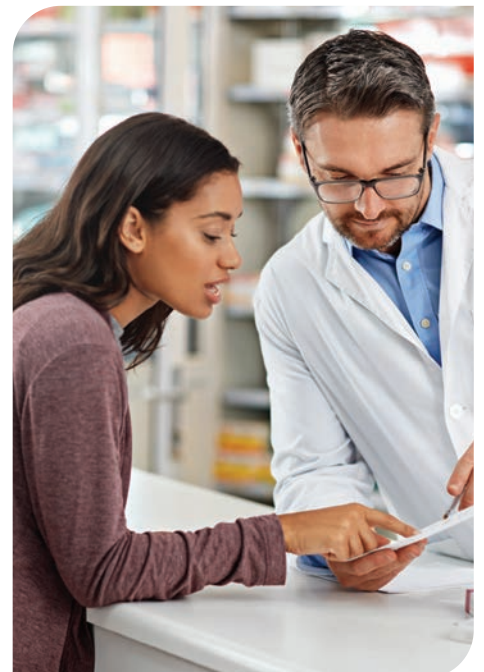
Qué hacer si necesita atención fuera del horario de atención o de emergencia

Atención fuera del horario

Es posible que necesite atención cuando el consultorio de su PCP esté cerrado. Fuera del horario de atención, llame a la Línea de Asesoramiento de Enfermería disponible las 24 horas al (844) 819-5977.

Los enfermeros altamente capacitados están a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana para ayudarlo con lo siguiente:

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



Atención de emergencia

¿Qué es una emergencia?

Un problema repentino o grave que necesita atención de inmediato o que pone en peligro la vida o la salud.

Cubrimos la atención de emergencia.

La atención de emergencia no está cubierta fuera de los Estados Unidos (excepto para los miembros que necesiten hospitalización en Canadá o México).

Si necesita atención de emergencia, llame al 911 o diríjase al hospital más cercano. No necesita una aprobación previa. Para hablar con la Línea de Prevención del Suicidio y Crisis, llame al 988.

Para obtener atención urgente, llame a la Línea de Asesoramiento de Enfermería disponible las 24 horas al (844) 819-5977.

Acerca de los beneficios de medicamentos

Para obtener información sobre los medicamentos que necesita, hable con su proveedor. Para obtener más información sobre sus beneficios de medicamentos, visite MolinaHealthcare.com. En nuestro sitio web puede encontrar lo siguiente:

- Nuestros formularios para Child Health Plus (CHP) y Essential Plan (EP): una lista de medicamentos genéricos y de marca que cubrimos.
 - [Medicamentos recetados \(molinahealthcare.com\)](https://MolinaHealthcare.com)
 - [Plan New York Essential Prescription Medication Benefits \(molinahealthcare.com\)](https://MolinaHealthcare.com)
- Límites en cuanto a los medicamentos cubiertos, como la cantidad de reposiciones o dosis que puede obtener
- Cómo su proveedor puede solicitar aprobación para determinados medicamentos o la cantidad que usted necesita.
- Información que se necesita de su proveedor para obtener la aprobación de algunos de sus medicamentos.
- El proceso de su proveedor para los sustitutos genéricos, el intercambio terapéutico y el tratamiento escalonado.
- Actualizaciones en nuestro formulario [o](#) en la PDL.
- Cualquier copago por los medicamentos que no se encuentran en el formulario [o](#) en la PDL.
- Cómo su proveedor puede pedirnos que cubramos un medicamento que no se encuentra en el formulario [o](#) en la PDL.
- A partir del 1 de abril de 2023, los miembros de Medicaid Managed Care y Molina PLUS (HARP) ya no tendrán cobertura para Molina Healthcare of New York, Inc. Estarán cubiertos por NYRx, el programa de farmacia de Medicaid.
- Los miembros pueden encontrar una farmacia en: member.emedny.org. Medicaid NYRx tiene una lista de medicamentos cubiertos. La mayoría de los medicamentos recetados y los de venta libre están en la lista.
- Puede encontrar esta lista de medicamentos cubiertos en: emedny.org/info/formfile.aspx

Para obtener más información, llame a Servicios para Miembros al (800) 223-7242 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p. m.

Protección de su privacidad

Usted tiene derechos en lo que respecta a la protección de su información de salud. No compartiremos información de salud que no esté permitido por la ley. Respetamos y protegemos

su privacidad. Podemos utilizar y compartir datos para brindarle beneficios. Su privacidad es importante para nosotros.

Su información de salud protegida (PHI)

PHI significa información de salud protegida. Esta incluye lo siguiente:

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



Podemos usar su PHI para lo siguiente:

- Trabajar con los médicos clínicos para proporcionar su tratamiento
- Pagar su atención médica
- Revisar la calidad de la atención que recibe
- Informarle sobre sus opciones de atención
- Ejecutar nuestro plan de salud
- Usar o compartir la PHI para otros fines, según lo permita la ley

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

Sus derechos de privacidad

Tiene derecho a lo siguiente:

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

Cómo Molina Healthcare of New York protege su PHI

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

- Políticas y procedimientos que lo protegen
- Limitaciones de quiénes de nuestro personal pueden ver su PHI
- Capacitación de nuestro personal sobre cómo proteger y asegurar la PHI (comunicaciones escritas y orales)
- Exigimos un acuerdo por escrito para seguir las políticas y los procedimientos
- Protección de la PHI digitalmente con cortafuegos y contraseñas

Por ley, debemos cumplir lo siguiente:

- Mantener su PHI privada
- Informarle si se vulnera su PHI no segura
- No utilizar ni revelar su información genética para fines de suscripción
- No utilizar información sobre su raza, origen étnico o idioma para la suscripción o la denegación de la cobertura
- Cumplir nuestro Aviso sobre prácticas de privacidad (NPP)

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

- Llamar o escribir a Molina Healthcare of New York y presentar un reclamo
- Presentar un reclamo ante el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU

La información anterior es solo un resumen. Para obtener más información sobre cómo usamos y compartimos su PHI, consulte nuestro NPP en [MolinaHealthcare.com](https://www.molinahealthcare.com). También puede llamar a Servicios para Miembros al (800) 223-7242 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a. m. a 6 p. m. para solicitar una copia.

Sus derechos y responsabilidades

Conocer sus derechos y responsabilidades es importante. Lo ayuda a usted, su familia, su proveedor y Molina Healthcare of New York a garantizar que reciba la atención que necesita.

Tiene derecho a lo siguiente:

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

Usted también tiene las siguientes responsabilidades:

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

Visite [MolinaHealthcare.com](https://www.MolinaHealthcare.com) para ver su Manual para miembros para obtener una lista completa de sus derechos y responsabilidades, o llame a Servicios para Miembros al (800) 223-7242 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a. m. a 6 p. m. para solicitar una copia.

Segundas opiniones

Si no está de acuerdo con el plan de atención de su proveedor, tiene derecho a una segunda opinión. Puede hablar con otro proveedor de la red. También puede hablar con un proveedor fuera de nuestra red sin costo alguno. Para obtener más información, llame a Servicios para Miembros al (800) 223-7242 (TTY: 711), de lunes a viernes de 8 a. m. a 6 p. m.

Quejas y apelaciones

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

Puede presentar una queja por asuntos como los siguientes:

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

Presente una apelación cuando no esté de acuerdo con nuestra decisión sobre los siguientes casos:

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

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

Visite [MolinaHealthcare.com](https://www.MolinaHealthcare.com) o consulte el Manual para miembros para leer sobre estos temas:

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

Si tiene preguntas, llame a Servicios para Miembros al (800) 223-7242 (TTY: 711)

Su derecho a apelar denegaciones

¿Qué es una denegación?

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

Si denegamos su servicio, recibirá una carta en la que se le explicará el motivo. Se le informará sobre su derecho a apelar. Puede leer acerca de estos derechos en su Manual para miembros. Puede obtener información sobre cómo presentar una apelación en [MolinaHealthcare.com](https://www.MolinaHealthcare.com). Los Servicios para Miembros también pueden ayudarle a presentar una apelación.

Si no está conforme con el resultado de su apelación, puede solicitar una revisión independiente. Los proveedores fuera de la red de Molina Healthcare of New York revisarán todos los hechos y tomarán una decisión. Molina Healthcare of New York hará un seguimiento de este hallazgo.

Su derecho a tener una directiva anticipada

Usted tiene derecho a aceptar o rechazar el tratamiento que le ofrece un proveedor. Si no puede comunicar sus deseos al proveedor, debe hacerlos saber. Es importante que tenga una directiva anticipada. Puede tener una para la atención médica y de salud mental.

Una directiva anticipada es un formulario legal que informa a los proveedores el tipo de atención que desea recibir si no puede hablar por sí mismo. Escriba una directiva anticipada antes de que tenga una emergencia. Esto evita que otras personas puedan tomar decisiones importantes sobre su salud en caso de que usted no pueda tomar sus propias decisiones. Existen diferentes tipos de directivas anticipadas. Estos son algunos ejemplos:

- Poder notarial para atención médica
- Testamento en vida

Usted decide si quiere tener una directiva anticipada. Nadie puede denegarle atención con base en si tiene o no una directiva anticipada. Si necesita ayuda para tomar decisiones sobre su atención, hable con alguien en quien confíe. Puede ser un familiar o un amigo. También puede hablar con su abogado o su PCP.

Llame a Servicios para Miembros al (800) 223-7242 (TTY: 711) para recibir ayuda para tener una directiva anticipada que cumpla con las leyes estatales.

Si ha firmado una directiva anticipada y considera que su proveedor no ha seguido sus deseos, puede presentar un reclamo. Visite [MolinaHealthcare.com](https://www.molinahealthcare.com) o llame a Servicios para Miembros para obtener más información.

