

Conozca sobre los Servicios que el Plan de Salud del Gobierno de Molina Healthcare of Puerto Rico tiene para usted

La calidad de los Servicios que usted recibe es importante para nosotros

El Plan de Salud del Gobierno de Molina Healthcare of Puerto Rico quiere que usted y su familia reciban el cuidado de calidad que necesitan para tener una buena salud. Nuestro Departamento de Calidad cuenta con profesionales comprometidos que trabajan diariamente para garantizar el acceso a los Servicios de salud preventivos y diagnósticos de manera que usted obtenga experiencias positivas en cada momento.

El Servicios al beneficiario es nuestra razón de ser

En el Plan de Salud del Gobierno de Molina Healthcare of Puerto Rico le ayudamos a que se mantenga saludable, por esa razón, el Departamento de Servicios le ofrece orientación sobre:

- Elegibilidad
- Procesos para someter quejas, querellas y apelaciones
- Copagos y coaseguros
- Servicios médicos, quirúrgicos, maternidad, hospitalización, dental, salud mental, abuso de sustancias, farmacia, cubierta especial, Servicios preventivos, exclusión de cubierta, coordinación de beneficios para asegurados que tienen otro plan médico, asistirle en seleccionar o cambiar un médico de cuidado primario o de grupo médico entre otras cosas.

Si necesita comunicarse con el Departamento de Servicios puede llamar de lunes a viernes de 7:00 am a 7:00 pm al 1-877-335-3305. Personas con impedimento auditivo (TTY), pueden llamar al 787-522-8281, o visitar la oficina regional que más le convenga.

Región Este

Plaza Bairoa Bairoa Ind. Park PR-1 int. Sakura St. Caguas, PR	Horario de Servicios: Lunes 7:30am – 7:00pm Martes a Viernes 7:30 am – 7:00 pm Primer sábado de cada mes: 9:00am – 5:00pm	Professional Office Bldg. Carr. PR 908 Km. 0.4 Barrio Tejas Humacao, PR	Horario de Servicios: Lunes a Viernes 7:30 am – 5:00 pm
--	--	--	---

Región Suroeste

Avenida Hostos 111 Edificio Reliable Ponce, PR	Horario de Servicios: Lunes 7:30am – 7:00pm Martes a Viernes 7:30 am – 5:00 pm Primer sábado de cada mes: 9:00am – 5:00pm	Calle 25 de Julio #53 Urb. Villa Milagros Yauco, PR	Horario de Servicios: Lunes a Viernes 7:30 am – 5:00 pm
--	--	---	---

Programa de Manejo de Cuidado

Este programa está diseñado para ayudarle con la coordinación de los Servicios médicos necesarios para ciertas condiciones de salud y proveerles las herramientas para que usted alcance una buena calidad de vida. Entre las condiciones que maneja se encuentra:

Asma	Hipertensión
Diabetes	Obesidad
Fallo Cardíaco Congestivo	Salud Mental: depresión, abuso de
Enfermedad Renal Crónica	alcohol y desórdenes psicóticos

Enfermeros y trabajadores sociales le proveerán orientación, educación y coordinación de Servicios. Su médico primario, el personal del hospital, su familia o usted, pueden solicitar más información llamando al 1-866-633-8350, 787-999-6341 / TTY: 787-522-8281 de lunes a viernes de 7:00am a 7:00pm.

Servicios de Salud Mental, Abuso y Uso de Sustancias

Como parte de los beneficios, usted tiene cubierta para estos Servicios en el Grupo Médico al cual pertenece. Un profesional de salud mental estará disponible para evaluarlo, ya sea porque usted así lo solicita o por recomendación de su médico primario. De ser necesario, este profesional podrá referirlo a alguna de las clínicas de salud mental disponibles. Para recibir los Servicios de salud mental, abuso y uso de sustancias no necesita referido de su médico primario. Para más información o conocer la clínica más cercana a usted puede comunicarse con nuestro Departamento de Servicios. La información la encontrará en la parte posterior de su tarjeta de plan médico o en este boletín. Además, tenemos disponible una línea de crisis que funciona las 24 horas los 7 días de la semana, 1-855-822-5111.

Departamento de Querellas y Apelaciones

Queja: es cuando usted expresa que no está satisfecho sobre cualquier problema. Generalmente se resuelven al momento de realizar el primer contacto. Algunos ejemplos de quejas son: no conseguir cita con su médico primario, esperar demasiado tiempo para una cita, entiende que el comportamiento de su médico, enfermeras y otros empleados no es el adecuado. Usted, su médico, un familiar o representante autorizado pueden presentar la queja dentro de quince (15) días calendario una vez ocurrida la situación. Su queja debe ser resuelta dentro de las primeras setenta y dos (72) horas a partir de la fecha en que se recibe, ya sea oral o escrita. De no ser resuelta dentro del término establecido, se convierte en una querella. Puede comunicarse libre de costo al Departamento de Servicios de lunes a viernes de 7:00 am a 7:00 pm al 1-877-335-3305. Personas con impedimento auditivo (TTY), llame al 787-522-8281, o puede visitar la oficina regional más conveniente para usted.

Querella: es una expresión formal de insatisfacción sobre cualquier asunto no documentado o investigado por el plan. Algunos ejemplos de querellas son: acceso a cuidados o Servicios, no respetar los derechos que tiene como beneficiario, condiciones peligrosas de las facilidades en donde recibe los Servicios, la calidad del cuidado o Servicios prestados no fueron adecuados para usted, entre otros. Usted, su médico, un familiar o representante autorizado pueden presentar una querella dentro de diez (10) días calendario. Además, puede someter una querella directamente con la Oficina del Procurador del Paciente o con la Administración de Seguros de Salud (ASES).

Si desea someter una querrela directamente al Plan de Salud del Gobierno de Molina Healthcare of Puerto Rico puede utilizar cualquiera de las opciones que a continuación le indicamos:

1. **E-mail:** mhprmemberappealsandgrievances@molinahealthcare.com
2. **Fax:** 1-8447-488-7053
3. **Por correo regular a la siguiente dirección:**
Molina Healthcare of Puerto Rico, Inc.
PO Box 365068
San Juan, PR 00936-5068
Attn: Member A&G Department
4. **Llamando libre de costo al Departamento de Servicios de lunes a viernes de 7:00am-7:00pm al 1-877-335-3305 / TTY: 787-522-8281.**
5. **Visitando la oficina regional más conveniente para usted (refiérase a la página 2 para la localización de las oficinas).**

Apelación: esta le permite solicitar a usted o a un representante autorizado una reconsideración por una acción tomada por parte del plan médico. Tiene un periodo de sesenta (60) días calendario para radicar una apelación una vez haya recibido la Notificación de Acción. Usted puede someter su apelación de forma oral o escrita. Si realizo la misma de forma oral, debe escribir una carta confirmando su apelación oral. Para hacer este proceso, tiene diez (10) días calendario desde el momento que realizó su apelación oral.

Protegemos su privacidad

Su privacidad es importante para nosotros, por eso la respetamos y protegemos. El Plan de Salud del Gobierno de Molina Healthcare of Puerto Rico utiliza y comparte información con agencias gubernamentales, médicos, personal que trabaja en diferentes departamentos entre otros según lo exige y permite la Ley de Portabilidad y Contabilidad de Seguros de Salud de 1996 (HIPAA, por sus siglas en inglés) y la Ley Núm. 194 del 25 de agosto de 2000; “Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente”; Art 11 Inciso (b): **Recibir información adecuada y suficiente relativa a los beneficios cubiertos por el plan de salud;** *al costo de las primas y pagos de deducibles; a los mecanismos y procedimientos de recobro de costos y solución de disputas; a un listado y localización de facilidades y profesionales participantes en el plan; a los mecanismos y procedimientos de control de calidad y garantías de satisfacción de los asegurados y beneficiarios; a los procedimientos que gobiernan el acceso a especialistas y Servicios de emergencia y a las reglas y procedimientos, incluyendo la política institucional del plan, relativos al manejo o administración del cuidado de la salud (care management), para ofrecer mejores beneficios de salud a sus beneficiarios*

Información de salud protegida (PHI, por sus siglas en inglés)

PHI significa “*información protegida de salud*”. Esto incluye su nombre, número de asegurado, raza, origen étnico, necesidades de idioma u otros datos que lo identifican a usted. El Plan de Salud del Gobierno de Molina Healthcare of Puerto Rico, quiere que usted sepa como utilizamos o compartimos su información protegida de salud.

¿Para que utilizamos o compartimos su información protegida de salud?

- Para proveer tratamiento a nuestros beneficiarios
- Para pagar por el cuidado médico
- Para evaluar la calidad del cuidado médico que usted recibe
- Para informarme cuáles son sus opciones de cuidado médico
- Para manejar nuestro plan de salud
- Para otros propósitos, según lo exija o lo permita la ley.

¿En qué situaciones el Plan de Salud del Gobierno de Molina Healthcare de Puerto Rico necesita obtener su autorización (aprobación) por escrito para usar o compartir su información protegida de salud?

Necesitamos obtener su aprobación por escrito para usar o compartir su información protegida de salud para otros propósitos que no sean los que se indican arriba.

¿Cuáles son sus derechos de privacidad?

- Leer, obtener una copia y/o hacer cambios a su información protegida de salud
- Pedirnos que no usemos o compartamos esta información en ciertas situaciones
- Obtener una lista de algunas personas o entidades a las que hemos dado su información protegida de salud.

¿Cómo aseguramos su información protegida de salud?

Su información protegida de salud puede ser escrita, verbal o estar en una computadora. El Plan de Salud del Gobierno de Molina Healthcare of Puerto Rico, utiliza muchos métodos para proteger esta información. Las siguientes son algunas de las maneras en que protegemos su información:

- Establecemos políticas y reglas.
- Sólo puede ser utilizada por el personal autorizado que tenga necesidad de conocer la información.
- Capacitamos a nuestro personal para proteger y asegurar su información protegida de salud, tanto en comunicaciones verbales como escritas.
- El personal debe firmar un acuerdo por escrito para seguir las reglas y normas de la compañía para proteger y asegurar su información protegida de salud.
- Aseguramos la información que se encuentra en nuestras computadoras. La privacidad de esta información se garantiza mediante el uso de barreras de seguridad o “firewalls” y contraseñas.

Violaciones a estas reglas y políticas pudieran resultar en acciones disciplinarias, incluyendo la terminación de empleo.

¿Cuáles son los deberes del Plan de Salud del Gobierno de Molina Healthcare of Puerto Rico?

- Mantener la privacidad de su PHI
- Notificarle en caso de alguna violación de PHI no protegida
- No usar ni divulgar su información genética para propósitos del seguro
- No usar la información sobre su raza, origen étnico o idioma para propósitos del seguro o para denegar cubiertas o beneficios

- Cumplir con los términos de este aviso

¿Qué tiene que hacer si piensa que no se han protegido sus derechos de privacidad?

Usted puede llamar, escribir o visitar la oficina regional más cercana para presentar su querrela. Tiene un máximo de (90) noventa días calendario a partir de la fecha que ocurre el incidente para presentar una querrela con el Plan de Salud del Gobierno de Molina Healthcare of Puerto Rico, quienes tendrán (10) diez días laborables para enviarle una carta notificando que su querrela ha sido recibida. Si desea radicar una querrela puede llamar a al Departamento de Servicios al 1-877-335-3305 / TTY: (787) 522-8281 de lunes a viernes de 7:00 am a 7:00 pm o escribir al Plan de Salud del Gobierno de Molina Healthcare of Puerto a la siguiente dirección:

Departamento de Cumplimiento
PO Box 364988
San Juan, PR 00936-4988

Además puede radicar una querrela ante el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos. Para realizar este proceso, debe presentar su querrela de forma escrita en donde incluya el nombre del querellante con una descripción de la violación que se cometió. Puede enviarla por correo vía fax, a continuación encontrará la información:

Office of Civil Rights
U.S. Department of Health & Human Services
Jacob Javit Federal Building
26 Federal Plaza – Suite 3312
New York, NY 10278
1-800-368-1019 / TTY: 1-800-537-7697, Fax: 1-212-264-3039

Fraude, Derroche y Abuso en el cuidado médico

Los costos del cuidado de la salud aumentan cada año. Una de las causas del aumento en estos costos es el fraude, el derroche y el abuso en el cuidado médico. El alto costo del cuidado de la salud dificulta el financiamiento de Programas como el Medicaid. Algunos ejemplos de estas prácticas son: emitir pagos a proveedores por Servicios no prestados, intentar cobrar un dinero por un Servicios no prestado, utilizar excesivamente los Servicios sin ser necesarios y prestar la tarjeta de salud para que otra persona reciba Servicios.

El fraude, el derroche y el abuso también pueden afectar la calidad del cuidado médico. Esto preocupa al Plan de Salud del Gobierno de Molina Healthcare of Puerto Rico. Por eso queremos asegurarnos de que todos nuestros beneficiarios reciban una atención de calidad.

El Plan de Salud del Gobierno de Molina Healthcare of Puerto Rico tiene una Unidad de Investigaciones Especiales. Esta Unidad, a la que llamamos “SIU”, por sus siglas en inglés, tiene cuatro objetivos principales: detectar, prevenir, investigar e informar el fraude, el derroche y el abuso.

¿Usted piensa que no recibió los Servicios por los que el Plan de Salud de Molina Healthcare of Puerto Rico pagó? ¿Piensa que pudo haber sido víctima de fraude, derroche y abuso? ¿Conoce a alguien que está cometiendo fraude en el cuidado médico? Usted puede ayudarnos si nos informa sus inquietudes.

Puede informar el fraude, el derroche y el abuso a la Línea de Alerta del Plan de Salud del Gobierno Molina Healthcare of Puerto Rico. La Línea de Alerta está disponible 24 horas al día, los 7 días de la semana. Puede llamar sin costo alguno al 1-(866) 606-3889. Además, puede informar sus inquietudes a través de la página de internet de la Línea de Alerta: <https://molinahealthcare.AlertLine.com> o comunicarse de forma confidencial y anónima a los siguientes números para notificar cualquier sospecha:

-ASES: 787-474-3300 o al 1-800-981-2737

-Línea de ayuda contra el Fraude de la Oficina del Inspector General de Salud y Servicios Humanos al 1-800-447-8477 / TTY: 1-800-377-4950 o enviar un correo electrónico a HHSTips@oig.hhs.gov.

-Llame al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) / TTY: 1-877-486-2048 las 24 horas los 7 días de la semana

-Línea de ayuda contra el Robo de Identidad de la Comisión Federal de Comercio al 1-877-438-4338 / TTY: 1-866-653-4261

¡Con su ayuda, el Plan de Salud del Gobierno de Molina Healthcare of Puerto Rico puede detener el fraude, el derroche y el abuso!

Directrices Anticipadas: *Ley 160 de 17 de noviembre de 2001*

El tomar decisiones sobre la salud es generalmente un proceso difícil, tanto para las personas con enfermedades como para sus familiares. Toda persona mayor de 21 años, debe ejercer su derecho a suscribir una Declaración Previa de Voluntad sobre el Tratamiento Médico conocida también como **Directriz Anticipada**. Usted debe discutir con su familia la decisión de su preferencia en cuanto a si desea o no que se le administren medidas extraordinarias de vida, muy en particular cuando usted no pueda decidir. Debe expresarle a sus familiares que su decisión, sea cual sea, debe ser respetada. Así mismo, debe compartir su decisión y discutir cualquier duda sobre el particular con su médico primario. Esta ley le otorga a usted el derecho de decidir y dejar por escrito, cómo será su cuidado de salud en el caso de que ocurra una situación de enfermedad que le incapacite para tomar una decisión, y que sus deseos sean respetados.

Para ejercer este derecho, es importante que la persona considere lo siguiente:

- Ser mayor de veintiún (21) años, y estar en pleno uso de sus facultades mentales.
- No tiene que estar enfermo para hacer la declaración previa, puede tomar la decisión sobre lo que desea que suceda si llegase a estar en estas circunstancias.
- Puede hacer un acta o declaración jurada ante un notario público o personas autorizada por el Gobierno de Puerto Rico para autenticar su identidad.
- También, puede hacer dicha declaración jurada ante la presencia de un médico y dos testigos, siempre que estos no sean las personas que lo cuidan o sus herederos.

- Es importante que exprese si desea o no, recibir tratamiento que prolongue artificialmente su vida.
- Usted puede incluir una disposición en la que designe a otra persona (mandatario) para que tome la decisión de qué hacer en caso de que desarrolle una condición de salud terminal, se encuentre en estado vegetativo persistente o tenga cualquier otra condición de salud y usted haya decidido.
- Usted puede expresar en este documento, si desea donar sus órganos, y otros asuntos tales como donación de su cuerpo para investigación científica.
- El documento debe cumplir con ciertos requisitos tales como, incluir fecha, hora y firma del declarante al momento de otorgar el documento ante notario.

Existen algunas limitaciones contenidas en la Ley:

- Usted no podrá prohibir que se le administre tratamientos para alivio de dolor, hidratación y alimentación, excepto, cuando la muerte ya sea inminente o su cuerpo no pueda absorber alimentos y/o hidratantes.
- No podrá incluir disposiciones que afecten el cuidado básico de la salud: higiene, comodidad y seguridad. Estos elementos deben de salvaguardarse para asegurar la dignidad humana y la calidad de vida hasta el momento de la muerte.
- En caso de mujeres embarazadas, quedará sin efecto cualquier declaración previa, hasta que termine el estado de embarazo.

¡Expresa su voluntad, es su derecho!

Esta información también está disponible en inglés sin costo alguno. Además, si necesita los Servicios de un intérprete para otro idioma que no sea español o inglés, comuníquese con nuestro Departamento de Servicios al 1-877-335-3305. Para servicios a personas con impedimentos auditivos (TTY), llame al 787-522-8281. Ambas líneas están disponibles de lunes a viernes de 7:00 am - 7:00 pm. Además, puede conseguir esta y otros temas de salud a través del portal de internet : <http://www.psgmolinahealthcare.com>

A continuación encontrará los números de teléfono de las Líneas de Servicios que el Plan de Salud del Gobierno de Molina Healthcare of Puerto Rico tiene disponible para usted. Si desea, puede recortar alrededor de las líneas entrecortadas según muestra la imagen y colocar la información en un lugar accesible y seguro, de esta manera podrá comunicarse fácilmente con nosotros cuando lo necesite.

Líneas de Servicios del Plan de Salud del Gobierno de Molina Healthcare of Puerto Rico	
Departamento de Servicios 1-877-335-3305 / TTY 787-522-8281	Lunes a Viernes de 7:00 am – 7:00 pm 24 horas los 7 días de la semana
Programa de Manejo de Cuidado 1-866-633-8350 / 787-999-6341 / TTY 787-522-8281	
Línea de Crisis para Servicios de Salud Mental, Abuso y Uso de Sustancias 1-855-822-5111	
Línea de asesoramiento de enfermería 1-888-620-1515 / TTY 787-522-8281	

También puede conseguir información sobre su Plan de Salud del Gobierno de Molina Healthcare of Puerto Rico a través de internet en: www.psgmolinahealthcare.com

