



Boletín informativo del miembro

Programa Maryland HealthChoice

¡El sitio web de MedStar Family Choice tiene una nueva apariencia!

Conozca el nuevo y mejorado sitio web de MedStar Family Choice en **MedStarFamilyChoice.com**.

El aspecto de este nuevo sitio web es similar al de los sitios web de MedStar Health, que fueron actualizados recientemente. Sin embargo, el contenido de los sitios anteriores de MedStar Family Choice aún está disponible en línea. El nuevo sitio tiene menús actualizados, funciones útiles, ofrece una mejor experiencia de navegación y fuentes de mayor tamaño. La sección Encuentra un proveedor también cuenta con enlaces y opciones de búsqueda mejoradas.

Cuando vaya a la página **MedStarFamilyChoice.com**, haga clic en Miembros en la sección de MedStar Family Choice-Maryland para encontrar lo siguiente:

- Información sobre el COVID-19
- MedStar eVisit
- Manteniéndote saludable a ti y a tu familia
- Encuentra un proveedor
- Información sobre los beneficios
- Incentivos de bienestar
- Manual del miembro
- Educación en salud y ¡mucho más!



Si necesita ayuda o si tiene preguntas sobre el sitio web, llame a los Servicios para Miembros de MedStar Family Choice al **888-404-3549**.

Para obtener una versión en español de este boletín, visite **MedStarFamilyChoice.com** o llame a Servicios para Miembros al **888-404-3549**.

EN ESTA EDICIÓN ►►

- Comprenda sus beneficios.... 2
- Beneficios dentales 2
- Medicamentos aprobados 2
- Proceso de reclamos, quejas y apelaciones 2
- Grupo de Facebook..... 3
- Encuesta de satisfacción 3
- Señales tempranas del asma. 3
- Puntaje del 2020 de HEDIS MY 4
- Atención de emergencia 4
- Servicios fuera de la red 4
- Fraude, desperdicio y abuso... 5
- Los antibióticos no siempre son la respuesta..... 6
- Resultados EPSDT 7
- Visite el sitio web 8
- Programas y servicios de administración de casos 9
- Derechos y responsabilidades de los miembros..... 10
- Cómo obtener una remisión a un especialista 11
- Encuentre un proveedor 12
- Servicios de interpretación12

Comprenda sus beneficios.

En nuestro sitio web, **MedStarFamilyChoice.com**, puede encontrar información valiosa sobre todos los beneficios de atención médica que ofrece MedStar Family Choice. Si está interesado en obtener información adicional sobre los hospitales de MedStar Health, visite el sitio web **MedStarHealth.org**. Si no tiene acceso a internet, puede llamar a nuestro Departamento de Servicios para Miembros al **888-404-3549**.

Beneficios dentales incluidos para los miembros.

La atención dental de rutina está cubierta para los miembros adultos de MedStar Family Choice. Los beneficios dentales para miembros mayores de 21 años incluyen un examen y una limpieza dental dos veces al año, radiografías, rellenos y extracciones sencillas. El límite del beneficio dental máximo es \$1,000 por año calendario para servicios no preventivos. Visite la página **FAP.Avesis.com/Medstar** o llame al **844-478-0512** para ayudarlo a encontrar un dentista de la red.

La atención dental de rutina para mujeres embarazadas e hijos menores de 21 años es proporcionada por el programa de atención dental Healthy Smiles de Maryland. Visite la página **MDMWP.ScionDental.com/MWP/Landing** para encontrar más información o buscar un dentista.

La lista de medicamentos aprobados está disponible en línea.

El formulario de MedStar Family Choice es la lista de medicamentos con receta médica que están aprobados y cubiertos por MedStar Family Choice. Cualquier cambio que se haga al formulario se incluirá en la edición actualizada. El formulario de MedStar Family Choice está disponible en línea en **Bit.ly/MFC-pharmacy**. Si no tiene acceso a nuestro sitio web y tiene preguntas acerca de si un medicamento específico está en la lista o no, podemos enviar la información que está solicitando. Por favor, llame a Servicios para Miembros al **888-404-3549**.

Conozca el proceso de quejas, reclamos y apelaciones para los miembros.

Puede encontrar el procedimiento de quejas, reclamos y apelaciones de MedStar Family Choice en **MedStarFamilyChoice.com** o en su manual para miembros. Si no tiene acceso a nuestro sitio web, puede llamar a nuestro departamento de Servicios para Miembros al **888-404-3549** para obtener una copia del proceso.

El proceso incluye información sobre:

- Cómo presentar un reclamo, queja o apelación y las diferencias entre ellos
- Qué tan rápido le responderemos
- Qué puede hacer si no está de acuerdo con nuestra decisión

Si tiene inquietudes acerca de una decisión tomada por MedStar Family Choice, los miembros siempre tienen el derecho de comunicarse con la línea de ayuda a los afiliados de HealthChoice al **800-284-4510**, de lunes a viernes de 7:30 a. m. a 5:30 p. m.

MedStar Family Choice está en Facebook.

MedStar Family Choice tiene un grupo privado en Facebook, exclusivo para nuestros miembros. Nuestro grupo de Facebook incluye información acerca de beneficios para los miembros, incentivos de bienestar, COVID-19, eventos, consejos saludables, recomendaciones para programar citas con proveedores y más.

Alentamos a todos nuestros miembros a unirse a nuestro nuevo grupo para mantenerse siempre conectados. Visite [Bit.ly/MFCGroup](https://bit.ly/MFCGroup) y haga clic en "+ Unirse al grupo" tan pronto como sea posible.



Complete la encuesta de satisfacción para miembros.

MedStar Family Choice siempre está buscando formas para mejorar la calidad de la atención que usted y su familia reciben. Realizamos una encuesta aleatoria una vez al año. Si recibe una encuesta de satisfacción de HEDIS®/CAHPS® 2022, no olvide completarla.

Las encuestas de CAHPS recopilan datos de los miembros del plan de salud y miden la experiencia de la atención de los niños con afecciones crónicas. Visite [MedStarFamilyChoice.com](https://www.MedStarFamilyChoice.com) para conocer información adicional acerca de la encuesta de satisfacción de CAHPS.

¿Cuáles son algunas señales tempranas del asma?

Observar estas señales tempranas puede ayudar a los padres a administrar un medicamento para el asma antes de que su hijo empeore y tenga que acudir a la sala de emergencias.

Las señales tempranas incluyen:

- Tos
- Sibilancias
- Dificultad para respirar
- Opresión o dolor en el pecho
- Necesidad de sentarse mientras juega
- Secreción nasal o nariz congestionada
- Estornudos
- Sentirse cansado después de jugar
- Respiración acelerada en reposo

Asegúrese de llamar al médico si le preocupa que su hijo esté empeorando, incluso si usted le ha dado medicamento para el asma.



Los puntajes de HEDIS® MY del 2020 ya están disponibles

El Comité Nacional para el Aseguramiento de la Calidad (NCQA, por sus siglas en inglés) es una compañía nacional sin fines de lucro que mide la calidad de los seguros médicos en todo el país. El NCQA exige a cada seguro médico el reporte anual de cumplimiento de muchas medidas de calidad. Estas medidas están agrupadas en una herramienta llamada HEDIS®. Los resultados son auditados y reportados al NCQA.

MedStar Family Choice reporta muchas medidas de calidad diferentes para HEDIS cada año. Estas incluyen la forma en que se proporciona la atención a los niños, los adultos y las mujeres embarazadas. El puntaje evalúa cómo la atención administrada proporciona la atención médica. En general, MedStar Family Choice obtuvo una puntuación mayor al promedio de Maryland para HEDIS MY 2020 en varias de las áreas.

Si usted quiere conocer información adicional acerca del reporte HEDIS, puede comunicarse con el Departamento de Calidad al **800-905-1722** o visitar el sitio web **MedStarFamilyChoice.com** y escribir "HEDIS" en la barra de búsqueda en la esquina superior derecha.

HEDIS es una marca comercial registrada del Comité Nacional para el Aseguramiento de la Calidad (National Committee for Quality Assurance, NCQA).

Estas son sus opciones para atención de emergencia.

Usted solo debe acudir a la sala de emergencias (ER, por sus siglas en inglés) cuando necesite atención inmediata por lesiones o enfermedades graves y repentinas.

Comprendemos que es difícil conocer la diferencia entre qué es una emergencia y qué no. Si no está seguro si está experimentando una emergencia médica, pida ayuda llamando a la Línea de asesoramiento de enfermería al **855-210-6204**. La línea de enfermería puede ayudarle a decidir a dónde acudir para recibir atención.

MedStar eVisit también le da acceso por medio de video a proveedores médicos de confianza desde su tableta, teléfono inteligente o computadora, las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Para conocer más información o inscribirse, visite la página web **MedStarFamilyChoice.com/eVisit**.

Vale la pena pensar acerca del lugar adecuado al cual ir. Generalmente le tomará más tiempo ser atendido en la sala de emergencias, y puede exponerse a otras enfermedades mientras esté en la sala de espera.

Si tiene una emergencia, llame al **911** o vaya a la sala de emergencias.

Cómo solicitar servicios fuera de la red.

En algunos casos, si MedStar Family Choice no puede proporcionarle a un miembro un servicio necesario y cubierto dentro de nuestra red, MedStar Family Choice puede permitir que el servicio se proporcione fuera de la red. Para que esto suceda, el proveedor se debe comunicar con MedStar Family Choice para obtener una aprobación.

MedStar Family Choice necesita dos días hábiles para procesar una solicitud una vez se haya recibido toda la información necesaria. Sin embargo, la decisión final no puede tardarse más de 14 días, incluso si no se ha recibido toda la información.

La decisión puede tardar menos tiempo dependiendo de la urgencia de la solicitud. MedStar Family Choice revisará todas las solicitudes individualmente.

En casos en los que se han aprobado los servicios fuera de la red, usted no es responsable del costo de estos servicios.

Ayúdenos a prevenir el fraude, el desperdicio y el abuso.

MedStar Family Choice trabaja para evitar el fraude, desperdicio y abuso de la atención médica, y acata las siguientes leyes estatales y federales para evitar el fraude y el abuso. Fraude es cuando alguien deliberadamente hace algo malo o deshonesto para obtener beneficios de atención médica para a sí mismo(a) o a alguien más. Desperdicio es cuando se ordenan muchos exámenes o procedimientos o no son necesarios, lo que conlleva gastos adicionales. Abuso describe el comportamiento de proveedores que no siguen prácticas financieras, comerciales o médicas responsables y como resultado producen gastos innecesarios o no cumplen con los estándares de atención.

Algunos ejemplos de fraude en la atención médica de los miembros son:

- No dar toda su información financiera o proporcionar información falsa cuando presenta una solicitud para recibir beneficios
- Permitir que alguien más utilice su tarjeta de seguro médico
- Vivir permanentemente en otro estado mientras que todavía recibe los beneficios médicos de Maryland
- Vender medicamentos o suministros que su médico le entregó
- Cambiar o falsificar recetas médicas que su médico le entregó

Algunos ejemplos sobre cómo los proveedores podrían cometer fraude, desperdicio y abuso son:

- Prestar servicios que no son necesarios
- Facturar servicios que en realidad prestó otro proveedor
- Facturar servicios no cubiertos utilizando códigos de facturación incorrectos para recibir el pago
- Facturar servicios que nunca se prestaron
- Facturar varias veces el mismo servicio



Cuando se denuncie a alguien por posible fraude, desperdicio y abuso, MedStar Family Choice realizará una investigación. Los resultados son presentados al Departamento de Salud de Maryland (MDH, por sus siglas en inglés), y ellos pueden realizar su propia investigación. Las personas que realicen estas actividades o cualquier actividad deshonesta pueden perder sus beneficios médicos, recibir una multa o ser encarceladas.

Mientras que MedStar Family Choice busca las posibles actividades de fraude, desperdicio y abuso, necesitamos su ayuda para identificarlas y reportar posibles problemas. MedStar Family Choice tiene una política estricta de no represalias. No es necesario que proporcione su nombre. Sin embargo, si decide dárnoslo, no tiene que preocuparse de que le nieguen un servicio, que lo retiren de la organización de atención médica administrada o que lo traten de forma que lo hagan sentir como que usted, o un miembro de su familia, hizo algo malo por haber informado sobre cualquier incidente.

Si usted tiene conocimiento de una situación que puede involucrar fraude, desperdicio y abuso, por favor repórtela inmediatamente llamando a nuestro director de cumplimiento al **410-933-228**, a los Servicios para Miembros al **888-404-3549** o a la línea directa de Integridad Corporativa de MedStar al **877-811-3411**. Su denuncia se mantendrá confidencial. También puede llamar a la línea directa de fraude de HealthChoice al **410-576-6521** o a la línea gratuita **888-743-0023** o enviar un correo electrónico a MedicaidFraud@oag.state.md.us, o escribir a MDH Program Integrity Unit, 201 West Preston Street, Baltimore, MD 21201. Reiteramos que no es necesario que proporcione su nombre.

Los antibióticos no siempre son la respuesta.

La resistencia a los antibióticos es uno de los problemas públicos de salud más graves en los Estados Unidos. El abuso de antibióticos es la principal causa de la resistencia a los antibióticos. Esto sucede cuando los gérmenes “engañan” a los antibióticos y estos ya no matan al germen. Para combatir la resistencia a los antibióticos y evitar reacciones negativas a los medicamentos, debemos usarlos correctamente. Los antibióticos no curan infecciones causadas por virus, como los resfriados, la gripe, la mayoría de los dolores de garganta y la bronquitis (inflamación de los conductos respiratorios). Incluso las infecciones sinusales y de oído pueden mejorar sin antibióticos. En cambio, el alivio de los síntomas puede ser el mejor tratamiento para estas infecciones.

Tomar antibióticos para infecciones virales (tales como los resfriados, la gripe, la mayoría de los dolores de garganta y la bronquitis):

- No curará la infección
- No evitará que otras personas se enfermen
- No le ayudará a que usted o su hijo se sienta mejor
- Puede causar efectos secundarios innecesarios y dañinos
- Puede provocar resistencia a los antibióticos

El descanso, tomar líquidos y utilizar productos de venta libre pueden ser los mejores tratamientos para los síntomas relacionados con las infecciones virales. Recuerde que, existen riesgos potenciales cuando toma cualquier medicamento recetado. Los antibióticos innecesarios pueden provocar efectos secundarios dañinos e infecciones resistentes a los antibióticos en el futuro.

Esto es lo que puede hacer

Si su médico no le recetó antibióticos, esto no quiere decir que usted no esté enfermo. Hable con su médico acerca del mejor tratamiento para su enfermedad o la de su hijo.

Para sentirse mejor cuando usted o su hijo tenga una infección viral:

- Pregunte por tratamientos de venta libre y que puedan reducir los síntomas
- Beba más líquidos
- Descanse bastante
- Use un vaporizador de aire fresco o un aerosol nasal de solución salina para aliviar la congestión
- Refresque la garganta con hielo picado, un aerosol o pastillas para el dolor de garganta
- Utilice miel para aliviar la tos
- Trate la gripe con medicamentos antivirales recetados

** Aviso: No le dé pastillas a un niño pequeño o miel a niños menores de un año.*

Lo que no debe hacer

- No pida antibióticos si su médico dice que no son necesarios
- No tome antibióticos para una infección viral
- No tome un antibiótico recetado a otra persona, ya que el antibiótico puede no ser el adecuado para su enfermedad. Tomar los medicamentos equivocados puede retardar el tratamiento correcto y permitir el crecimiento de bacterias.

(Artículo sobre los antibióticos, continuación de la página 6)

Si su médico le receta antibióticos para una infección bacteriana:

- No omita las dosis
- No deje de tomar los antibióticos antes a menos que su médico de atención primaria le diga que lo haga
- No guarde antibióticos para la próxima vez que usted o su hijo se enferme

Tomar antibióticos solo cuando sea necesario es una situación beneficiosa para todos porque:

- Disminuye la resistencia a los antibióticos
- Reduce el riesgo de sufrir efectos secundarios
- Reduce el costo de los medicamentos y tratamiento innecesarios
- Proporciona la atención más segura posible

Los médicos de MedStar Family Choice trabajan para mantenerlos saludables a usted y a su familia al recetar antibióticos solo cuando realmente los necesiten.



¡Ya están aquí los resultados de los exámenes preventivos y periódicos, diagnóstico y tratamiento!

El Departamento de Salud de Maryland (MDH) terminó su revisión anual de expedientes médicos de los proveedores certificados para EPSDT de MedStar Family Choice. El Departamento de Salud de Maryland revisa los expedientes médicos de los miembros de MFC de 0 a 20 años. La revisión siempre se hace para el año calendario previo. MedStar Family Choice debe recibir un total de 80% para aprobar. Este año MedStar Family Choice recibió un total de 90%. Nuestro puntaje total es cuatro puntos mayor que el año pasado y un punto por debajo del promedio de 91% de la Organización para la atención administrada (MCO, por sus siglas en inglés) de HealthChoice.

Los resultados de MedStar Family Choice para el 2021 (CY 2020):

- 94% en Historial de salud y desarrollo
- 95% en Examen físico integral
- 73% en Pruebas de laboratorio/Pruebas de detección de riesgo
- 85% en Inmunizaciones
- 94% en Educación de salud/Orientación de prevención

MedStar Family Choice quiere que su hijo acuda al médico cada año para satisfacer sus necesidades de atención médica. En la visita anual de su hijo, el médico se asegurará de que todas las necesidades de atención médica de su hijo se cumplan; por ejemplo, verificará que esté al día con todas las vacunas requeridas. Es importante saber que se debe hacer un examen de sangre a los niños menores de dos años para detectar la presencia de plomo. También es importante examinar los niveles de colesterol de todos los niños y adultos jóvenes junto a un examen de sangre para detectar la anemia (falta de glóbulos rojos saludables).

Visite el sitio web de MedStar Family Choice para obtener información valiosa.

MedStar Family Choice continúa actualizando el sitio web con información valiosa y hemos facilitado el uso de la información más importante para usted. El sitio web de MedStar Family Choice, **MedStarFamilyChoice.com**, contiene información valiosa que incluye:

- Proceso de apelación
- Información sobre los beneficios
 - Qué servicios están cubiertos o no cubiertos
 - Servicios adicionales bajo MedStar Family Choice
 - Si hay o no copagos
 - Qué hacer si le facturan un servicio cubierto
 - Cobertura fuera del área
 - Servicios fuera de la red
 - Segundas opiniones
 - Servicios de remisión automática
- Servicios de manejo de casos y manejo de enfermedades
- Lineamientos de la práctica clínica
- Información de contacto para MedStar Family Choice
- Encontrar un proveedor (directorio de búsqueda de proveedores)
- El formulario (lista de medicamentos cubiertos)
- Información sobre fraude, desperdicio y abuso
- Horario de operación e instrucciones para atención fuera del horario
- Servicios de interpretación
- MedStar eVisit
- Línea de asesoría de enfermería
- Manual del miembro
- Boletines informativos para miembros
- Derechos y responsabilidades del miembro
- Nuevas políticas de tecnología
- Aviso de prácticas de privacidad
- Programa de difusión e incentivos de bienestar
- Protocolos y procedimientos para farmacias
- Guía de referencia rápida para farmacias
- Programas de atención preventiva
- Programas para mejorar la calidad
- Programa para las clases de educación de salud
- Minutos para teléfono inteligente o para conexión inalámbrica sin costo
- Directrices para el transporte
- Toma de decisiones para la administración de la utilización
- Ubicación de centros de atención urgente

Si usted no cuenta con acceso a Internet, todos estos materiales están disponibles en formato impreso. Para recibirlos, llame a Servicios para Miembros, de lunes a viernes, de 8:30 a. m. a 5:00 p. m. al **888-404-3549**.

Visite también nuestro portal de bienestar en línea en **MedStarFamilyChoiceHealthyLife.com**.

Los miembros de MedStar Family Choice tienen a su disposición programas de administración de casos.

Un equipo altamente calificado de enfermeros y trabajadores sociales está disponible para cualquier miembro de MedStar Family Choice con necesidades especiales, afecciones médicas graves o problemas sociales complejos, como alimentación, transporte y servicios públicos.

Nuestros enfermeros y trabajadores sociales brindan educación, apoyo y orientación a aquellos miembros que necesitan o les gustaría recibir ayuda adicional para controlar su salud. Ellos también pueden ayudarle a obtener acceso a servicios de atención médica.

A continuación, encontrará algunos ejemplos de afecciones médicas o necesidades de atención médica con las que podemos ayudarle:



Servicios de manejo de casos complejos

- Una o más hospitalizaciones en 6 meses
- Dos o más visitas a la sala de emergencias en 6 meses
- Accidente cerebrovascular
- Cáncer o tumores
- Anemia de células falciformes con crisis graves
- Trauma agudo y coordinación de necesidades para casos complejos
- Afecciones médicas crónicas múltiples
- Necesidades psicosociales o conductuales complejas
- Trasplantes
- Necesidades especiales de atención médica

Servicios de administración integral de casos

- Embarazo de alto riesgo
- Diabetes
- Asma
- EPOC
- Hipertensión
- Enfermedad cardiovascular
- VIH
- Trastorno por abuso de sustancias
- Problemas sociales o de salud mental

No tiene inscribirse en estos servicios. Si usted tiene alguna afección o ciertas necesidades médicas, puede ser identificado para inscripción. Si esto sucede, un enfermero o trabajador social se comunicará con usted por teléfono para explicarle sus beneficios y estos servicios.

La participación en el programa de manejo de casos complejos o de manejo integral de casos es voluntaria. Un enfermero o trabajador social se comunicará con usted por teléfono para explicarle sus beneficios y estos servicios.

Si tiene preguntas sobre uno de estos programas, o si ya forma parte de uno y quiere dejar de participar, comuníquese con nosotros al **410-933-2200** o al **800-905-1722**. Estamos disponibles de lunes a viernes, de 8:30 a. m. a 5:00 p. m. Devolveremos la llamada de cualquier mensaje de voz que recibamos fuera del horario de atención durante el siguiente día hábil.

Conozca sus derechos y responsabilidades como miembro.

Como miembro de HealthChoice, usted tiene derecho a:

- Recibir atención médica y servicios culturalmente aptos y sin discriminación.
- Ser tratado con respeto y reconocimiento de su dignidad y derecho a la privacidad.
- Recibir información, incluyendo información acerca de opciones y alternativas de tratamiento, sin importar el costo o beneficio de cobertura, de manera que usted pueda entenderla.
- Participar en la toma de decisiones relacionada con su atención, incluyendo el derecho a rechazar el tratamiento.
- Estar libre de cualquier forma de restricción o aislamiento que se use como medio de coerción, disciplina, conveniencia o venganza.
- Solicitar y recibir una copia de sus expedientes médicos y pedir que estos se corrijan o modifiquen según esté permitido.
- Solicitar copias, sin costo alguno, de todos los documentos, expedientes y de cualquier otra información utilizada en una determinación adversa de beneficios.
- Ejercer sus derechos, y que el ejercicio de esos derechos no afecte negativamente la atención que le proporciona la Organización para la atención administrada (MCO), sus proveedores o el Departamento de Salud de Maryland.
- Presentar apelaciones e inconformidades con una Organización para la atención administrada.
- Presentar apelaciones, inconformidades y audiencias estatales imparciales ante el Estado.
- Solicitar que los beneficios continuos sigan así durante una apelación o audiencia estatal imparcial; sin embargo, es posible que tenga que pagar los beneficios continuos si la decisión se confirma en la apelación o audiencia.
- Recibir una segunda opinión de otro médico dentro de la misma MCO, o de un proveedor fuera de la red, si no hay un proveedor disponible dentro de la MCO, si usted no está de acuerdo con la opinión de su médico acerca de los servicios que necesita. Comunicarse con la MCO para recibir ayuda con esto.
- Recibir otra información acerca del manejo de la Organización para la atención administrada, incluyendo la estructura y operación de la organización y planes de incentivos para los médicos. Puede solicitar esta información llamando a la Organización para la atención administrada.
- Recibir información acerca de la organización, sus servicios, sus profesionales médicos y proveedores, y los derechos y responsabilidades de los miembros.
- Hacer recomendaciones respecto a las políticas sobre los derechos y responsabilidades de los miembros.

Como miembro de HealthChoice, usted tiene la responsabilidad de:

- Informar a su proveedor y la MCO si usted tiene otra cobertura de seguro médico.
- Tratar con respeto y dignidad al personal de HealthChoice y al de la MCO, a los proveedores de atención médica y a todo el personal en general.
- Acudir a tiempo a las citas e informar a los proveedores tan pronto como sea posible si necesita cancelar una cita.

- Mostrar su tarjeta de membresía cuando se presente para cada cita. No permitir nunca que otra persona use su tarjeta de Medicaid o MCO. Reportar tarjetas de identificación de miembro perdidas o robadas a la MCO.
- Llamar a la MCO si tiene algún problema o queja.
- Colaborar con su Proveedor de atención primaria (PCP) para crear y seguir un plan de atención con el que usted y su PCP estén de acuerdo.
- Hacer preguntas acerca de su atención y hacerle saber a su proveedor si hay algo que usted no entiende.
- Comprender sus problemas de salud y trabajar junto a su proveedor para crear objetivos de tratamiento mutuamente acordados y que usted seguirá.
- Informar al Estado si hay algún cambio en su estatus.
- Proporcionar información de salud correcta a la MCO y a sus proveedores para que le brinden la atención apropiada.
- Usar el departamento de emergencias solo para casos de emergencia.
- Notificar tan pronto como sea posible a su PCP si recibe atención de emergencia.
- Informar a sus cuidadores acerca de cualquier cambio en sus directrices avanzadas.

Cómo obtener una remisión para un especialista.

¿Sabía qué, la mayoría de los proveedores de atención primaria le darán excelentes consejos acerca del servicio de atención médica? Si alguna de sus afecciones médicas requiere que consulte a un especialista, su proveedor de atención primaria lo remitirá a uno de nuestra red. Si no hay un proveedor dentro de la red disponible, MedStar Family Choice le ayudará a coordinar uno fuera de la red. Si su proveedor de atención primaria puede manejar la afección sin necesidad de remitirlo, él o ella tratará su afección médica.

Recuerde, si usted es una mujer y su proveedor de atención primaria no es especialista en la salud de las mujeres, tiene derecho a consultar a uno que esté dentro de la red de MedStar Family Choice sin una referencia. Si desea una segunda opinión, tiene derecho de obtenerla de otro proveedor dentro de la red. Si no está disponible otro proveedor dentro de la red, MedStar Family Choice le ayudará a conseguir una segunda opinión fuera de su red sin costo para usted. Puede comunicarse con su proveedor de atención primaria o los Servicios para Miembros al **888-404-3549** para obtener ayuda para recibir una segunda opinión. En algunas ocasiones es posible que necesite una referencia. Siempre recuerde que, la mayoría de los médicos necesitarán verle en el consultorio antes que se emita una remisión por escrito a un especialista.

Si tiene alguna pregunta o inquietud sobre los servicios de atención médica que recibe, no dude en comunicarse con el Departamento de Servicios para Miembros al número de llamada gratuita al **888-404-3549** para solicitar ayuda.



Es fácil encontrar un proveedor en nuestro sitio web.

¿Sabía qué, como miembro de MedStar Family Choice se le asigna automáticamente un proveedor de atención primaria si no eligió uno después de su inscripción? Si necesita cambiar a su proveedor de atención primaria o encontrar más información acerca de cómo elegir un proveedor, llame a Servicios para Miembros al **888-404-3549**.

MedStar Family Choice ha hecho que sea más fácil para usted encontrar un proveedor en el sitio web. ¿Sabía qué, puede buscar en el sitio web y reducir su búsqueda por categorías específicas para ayudarlo? Usted puede elegir un médico por nombre o grupo, afiliación a hospitales, género, idioma, especialidad, ciudad o el número de millas desde su hogar o código postal.

Nuestro sitio web también contiene información detallada de los proveedores, como dirección del consultorio, números de teléfono, cualificaciones del médico, horarios de atención, educación (como residencias y facultades de medicina), e información acerca de certificaciones de la Junta. Si no tiene acceso a Internet y desea obtener esta información adicional de un proveedor específico, puede comunicarse con Servicios para Miembros. Además, siempre debe llamar a la oficina para asegurarse de que sea un proveedor participante.

Recuerde que, si tiene cualquier pregunta acerca de la selección de un proveedor de atención primaria, por favor llame a Servicios para Miembros al **888-404-3549**. También puede consultar nuestro sitio web **MedStarFamilyChoice.com** para obtener más información.

Servicios de interpretación gratuitos disponibles.

Si usted conoce a un miembro de MedStar Family Choice que no hable inglés, o que no lo habla bien, llame gratis a Servicios para Miembros al **888-404-3549**. Contamos con intérpretes que pueden ayudar a los miembros cuando acudan con sus médicos. También proporcionaremos un intérprete para ayudar a los miembros que no hablen inglés o que no puedan leer la información escrita enviada por Servicios para Miembros. Si usted o alguien que conoce tiene deficiencia auditiva o problemas para escuchar, hay una línea TTY disponible. Llame al **800-508-6975**. Además, los miembros pueden obtener acceso al servicio de retransmisión de Maryland para recibir ayuda de TTY. MedStar Family Choice también cuenta con personas que pueden usar lenguaje de señas para ayudarlo durante sus visitas con el médico. Usted o alguien que pueda hablar por usted, debe informar a los representantes de Servicios para Miembros que necesita un intérprete.

Si necesita un intérprete, por favor contacte al departamento de Servicio para Miembros al **888-404-3549**.



**MedStar Family
Choice**

5233 King Ave., Suite 400
Baltimore, MD 21237
888-404-3549 TELÉFONO
MedStarFamilyChoice.com

El boletín para miembros de MedStar Family Choice es una publicación de MedStar Family Choice.

Envíe los artículos nuevos para la próxima edición a **darin.a.tambascio@medstar.net**.

Para obtener más información sobre su plan o sobre cualquier tema de este boletín, visite la página **MedStarFamilyChoice.com**.

Kenneth Samet
Presidente y CEO, MedStar Health

Darin Tambascio
*Administrador de comunicaciones del
plan de salud*

Eric Wagner
Presidente

Patryce Toye, MD
Director médico