



## ¡Cuide su bienestar durante el invierno y gane tarjetas de regalo!

¡Los miembros de MedStar Family Choice pueden recibir hasta \$150 por realizar todas las consultas de niño sano de su bebé antes de los 30 meses de edad junto una prueba de detección de plomo, \$10 por todas las consultas de atención prenatal, \$50 por su primera visita posparto dentro de los 21 a 56 días después del parto, \$25 por completar las consultas de niño sano para niños de 3 a 11 años, \$50 por completar una mamografía si es mayor de 50 años, \$50 por los exámenes físicos para adolescentes (entre los 12 y 21 años), \$50 por examen A1C/panel completo (\$25 solo por A1C), \$25 por examen de la vista y reducción de su A1C, y más!

Para su comodidad, MedStar Family Choice también ofrece servicios de atención médica en el hogar y móviles para ayudarle a recibir la atención que necesita. Comuníquese con nosotros para recibir ayuda.

Conozca más en [medstarfamilychoice.com/](https://www.medstarfamilychoice.com/)



Para obtener una versión en español de este boletín, visite [MedStarFamilyChoice.com](https://www.MedStarFamilyChoice.com) o llame a Servicios para Miembros al **888-404-3549**.

### En esta edición

- ¡Las vacunas contra la gripe son importantes!.... 2
- ¿Sabía qué?..... 2
- Los buenos hábitos detienen a los gérmenes ..... 3
- Comprender el fraude, desperdicio y abuso ..... 3
- Línea de asesoría de enfermería disponible 24/ 7 ..... 3
- Consulte a su médico a través de telesalud y visitas de vídeo..... 4
- El registro en línea está disponible incluso en más ubicaciones de atención urgente de MedStar Health ..... 4
- ¿Necesita ayuda para manejar sus problemas de salud? ..... 4
- Cartas de denegación de pago ..... 5
- MedStar Family Choice Grupo de Facebook ..... 5
- Servicios de interpretación gratuitos disponibles ..... 6
- ¡Comuníquese con nosotros en cualquier momento que necesite ayuda!..... 6
- Gane tarjetas de regalo con el programa Momma & Me ..... 7
- Cambie su dirección o información de Medicaid..... 7
- El embarazo y usted ..... 8
- Los resultados de la encuesta MedStar Family Choice están en línea ..... 9
- Su médico está aquí para ayudarle con todas sus necesidades de atención médica..... 9
- Aviso de prácticas de privacidad ..... 10
- Normas de farmacia ..... 10
- Pruebas de COVID-19 para miembros ..... 11
- Vacunas contra el COVID-19..... 11
- Resultados de la revisión anual de calidad de MedStar Family Choice..... 11

# ¡Las vacunas contra la gripe son importantes!

La temporada de gripe usualmente ocurre desde el otoño hasta comienzos de la primavera. La gripe o influenza es una enfermedad grave que puede hacer que las personas se enfermen mucho, a veces incluso hacer que las hospitalicen. Una vacuna contra la gripe es la mejor manera de evitar contraer la gripe.

Usted necesita una dosis de la vacuna contra la gripe cada año porque los virus de la gripe cambian con el tiempo. Puede recibir la vacuna contra la gripe en muchos lugares, como el consultorio de su médico, atención urgente, clínicas de salud, farmacias, e incluso en algunas escuelas. Recibir la vacuna contra la gripe a tiempo le ayuda a protegerse a usted y a su familia. ¡Los miembros de MedStar Family Choice pueden recibir una vacuna contra la gripe gratis!

Para recibirla, comuníquese con su médico de atención primaria o visite cualquier farmacia que ofrezca vacunas contra la gripe. Si necesita ayuda o más información, llame a los Servicios para miembros de MedStar Family Choice al **888-404-3549**.

La mayoría de las personas mayores de 6 meses deben recibir una vacuna contra la gripe. Pero algunas personas no deben recibirla:

- Personas que están enfermas con síntomas de gripe.
- Personas con alergias graves a cualquier componente de la vacuna (como huevo, gelatina o antibióticos).

Aún si se aplica la vacuna contra la gripe, usted todavía puede tener un resfriado u otro virus durante la temporada de gripe. Si no puede consultar a su médico usual, los miembros de MedStar Family Choice pueden hablar con un médico en línea usando MedStar eVisit o llamando a la línea de Asesoría de enfermería al **855-210-6204**. Visite [MedStarFamilyChoice.com/ eVisit](https://www.MedStarFamilyChoice.com/eVisit) para conocer más.



---

## ¿Sabía qué?

- Usted puede propagar la gripe, incluso antes de saber que está enfermo. La mayoría de las personas pueden propagar la gripe un día antes de sentirse enfermas y hasta siete días después.
- Usualmente toma entre uno a cuatro días desde el momento en que alguien se contagia de gripe hasta que comienzan a presentar síntomas, siendo dos días lo más común.
- Las personas con ciertas enfermedades (como asma, diabetes o enfermedad cardíaca), las mujeres embarazadas y los niños pequeños tienen un riesgo más alto de desarrollar complicaciones graves debido a la gripe.

# Los buenos hábitos detienen a los gérmenes

¿Quiere prevenir la gripe? Pruebe con estos consejos:

- Evite el contacto cercano con personas enfermas.
- Quédese en casa si está enfermo.
- Cubra su boca y nariz al estornudar o toser.
- Lávese las manos con frecuencia.
- Evite tocarse los ojos, la nariz o la boca.
- Practique otros hábitos saludables.



---

## Comprender el fraude, el desperdicio y el abuso

MedStar Family Choice trabaja para prevenir el fraude, el desperdicio y el abuso en la atención médica. Fraude es cuando alguien deliberadamente hace algo malo o deshonesto para obtener beneficios de atención médica para sí mismo o para 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. Mientras que MedStar Family Choice busca las posibles actividades de fraude, desperdicio y abuso, necesitamos su ayuda para detenerlas. MedStar Family Choice tiene una política estricta de no represalias. No es necesario que proporcione su nombre. Si usted tiene conocimiento de una situación que puede involucrar fraude y abuso, por favor repórtela inmediatamente llamando a nuestro Director de Cumplimiento al **410-933-2283**, a los Servicios para Miembros al **888-404-3549** o a la línea directa de Integridad Corporativa de MedStar Health al **877-811-3411**.

Su reporte se mantendrá confidencial. También puede llamar a la Oficina del Inspector General del Departamento de Salud de Maryland a la línea gratuita **866-770-7175**, reportar en línea en [https://health.maryland.gov/oig/Pages/Report\\_Fraud.aspx](https://health.maryland.gov/oig/Pages/Report_Fraud.aspx), o por escrito a la Unidad de Integridad del programa del MDH al 201 West Preston Street, Baltimore, MD 21201. Reiteramos que no es necesario que proporcione su nombre.

---

## Línea de asesoría de enfermería disponible 24/7

¿Se siente enfermo o necesita consejo médico? El acceso a un enfermero con experiencia está a tan solo una llamada de distancia. Nuestra línea de Asesoría de enfermería (**855-210-6204**) está aquí para usted las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

- Llame y hable con un enfermero certificado para ayudarle a saber lo que debe hacer o a dónde ir según sus síntomas.
- De ser necesario, el enfermero puede proporcionarle las direcciones de los centros de urgencias más cercanos.

Usted debe acudir a la sala de emergencias cuando necesite atención inmediata por lesiones o enfermedades graves y repentinas. Por lo tanto, tendrá que esperar más en la sala de emergencias si la afección no es una emergencia.

# Consulte a su médico por medio de consultas de telesalud y por video

Para ayudarlo con cualquiera de sus necesidades de atención médica, muchos proveedores de MedStar Health y MedStar Family Choice ofrecen opciones de consultas de telesalud.

Todos los proveedores de MedStar Health ahora pueden atender a sus pacientes a través de consultas en línea en video. Las consultas por medio de MedStar Health Video Visits son similares a una visita en persona en el consultorio, excepto que usted verá a su proveedor usando una tableta, teléfono inteligente o una computadora desde su hogar.

Si necesita consultar a un médico o especialista, llame para saber si ofrecen servicios de telesalud o visitas a través de MedStar Health Video Visits. Si este tipo de cita es adecuada, puede programar una consulta por video de la misma manera como programaría una visita en el consultorio.

*Nota: Para tener una consulta por video con su proveedor, solo necesitará un teléfono inteligente o una computadora y/o computadora portátil con una cámara y micrófono. Si desea conocer más información para prepararse para su consulta, o si tiene problemas de conexión, puede visitar la página de experiencias del paciente de MedStar Health Video Visits en [MyVideoVisit.MedStarHealth.org](https://MyVideoVisit.MedStarHealth.org).*

---

## El registro en línea está disponible incluso en más ubicaciones de atención urgente de MedStar Health

Ahora, los pacientes de atención urgente de MedStar Health pueden tener más control de su experiencia a través del registro en línea, que les permite a los pacientes reservar una cita en línea. Este servicio es sencillo y conveniente y se ofrece ahora en todos los centros de atención urgente de MedStar Health en Maryland, Washington D. C. y el Norte de Virginia, a partir de un programa piloto exitoso.

El programa de registro en línea les permite a los pacientes ver los tiempos actuales de espera y elegir una hora de llegada que funcione para ellos, incluyendo “el próximo turno disponible”. Luego de registrarse podrán esperar en casa, en el trabajo o en el lugar donde estén más cómodos. El sistema de registro en línea permite a los consumidores ver exactamente cuántas personas hay antes de ellos, de manera que puedan calcular en cuánto tiempo serán atendidos. En la mayoría de los casos, los pacientes que se registran en línea tienen tiempos de espera más cortos que las personas que llegan sin cita.

---

## ¿Necesita ayuda para manejar sus problemas de salud?

Entendemos que algunos problemas de salud son difíciles de manejar por su cuenta. MedStar Family Choice cuenta con personal de enfermería y trabajadores sociales que pueden ayudarlo a controlar mejor sus enfermedades. También contamos con un enfermero que puede ayudarlo si tiene un embarazo de alto riesgo.

Puede aprender más sobre el Programa de manejo de casos complejos y otros programas de manejo de casos en nuestro sitio web en [MedStarFamilyChoice.com](https://MedStarFamilyChoice.com). Si desea unirse a uno de nuestros programas, puede llamar al **410-933-2200, opción 2**.

## Cartas de denegación de pago.

Como beneficiario de Medicare, a usted no le pueden cobrar ningún servicio cubierto. Sin embargo, es posible que reciba una carta si una reclamación por un servicio o tratamiento médico es denegada por alguna razón.

Se enviará una carta de denegación de pago si el Departamento de reclamaciones de MedStar Family Choice revisa y deniega el pago a su proveedor. Esta carta incluirá una explicación clara de la razón por la que se denegó la reclamación. Las reclamaciones pueden ser denegadas por responsabilidad civil (otro seguro es el seguro principal), servicios de proveedores fuera de la red, gastos de servicios opcionales que el plan no cubre y servicios fuera del estado.

Es posible que usted quiera compartir una copia de la carta con su médico para hablar sobre las próximas medidas a tomar. MedStar Family Choice les envía a los médicos una copia de la carta de denegación de pago. Si su médico desea hablar con MedStar Family Choice acerca de esta decisión, dígame que llame al **800-261-3371**.

Puede encontrar el procedimiento de quejas, reclamaciones y apelaciones de MedStar Family Choice en nuestro sitio web en [MedStarFamilyChoice.com](http://MedStarFamilyChoice.com) o en su manual del miembro. 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

Para solicitar los documentos utilizados para tomar las decisiones sobre las reclamaciones o si tiene preguntas, llame a los Servicios para Miembros de MedStar Family Choice al **888-404-3549**. Si tiene inquietudes acerca de una decisión tomada por MedStar Family Choice, los miembros siempre tienen el derecho de comunicarse con la línea HealthChoice Enrollee Help Line al **800-284-4510**, de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

---

## Grupo de MedStar Family Choice en Facebook

Alentamos a todos nuestros miembros a unirse al nuevo grupo en Facebook para mantenerse siempre conectados.

Nuestro grupo incluirá información acerca de beneficios para los miembros, eventos, consejos saludables, recomendaciones para programar citas con proveedores y más.

Visite [Bit.ly/MFCGroup](https://bit.ly/MFCGroup) ay haga clic en "+ Join Group" (Unirse al grupo) para ver nuestras publicaciones.



## 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. Solo llame al 800-735-2258.

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 lengua de señas para ayudarle 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.



---

## ¡Comuníquese con nosotros en cualquier momento que necesite ayuda!

Comuníquese con MedStar Family Choice si tiene alguna pregunta o inquietud sobre los servicios que prestamos. El Departamento de difusión está disponible de lunes a viernes, de 8:30 a. m. a 5 p. m.

También puede llamar al departamento de Servicios para Miembros a la línea gratuita **888-404-3549** de lunes a viernes, de 8:30 a. m. a 5 p. m.

Llame durante las horas hábiles regulares para resolver sus problemas. Puede dejarnos un mensaje no urgente después del horario de atención. Las llamadas recibidas después de las horas hábiles regulares se devolverán el siguiente día hábil.

Números importantes que debe saber:

- Teléfono de Difusión y Administración de la atención: **800-905-1722 o 410-933-2200**
- Fax de Administración de casos: **855-829-2209 o 410-933-2209**
- Fax de Administración de utilización: **888-243-1790 o 410-933-2274**
- Fax del Departamento de Difusión: **888-991-2232 o 410-933-2232**
- Teléfono de Servicios para Miembros: **888-404-3549**
- Teléfono de la Línea de asesoría de enfermería: **855-210-6204**, las 24 horas al día, los 7 días de la semana

# Gane tarjetas de regalo con el programa Momma & Me

¿Sabía qué, las mujeres embarazadas inscritas en MedStar Family Choice pueden ser elegibles para el programa Momma & Me? Los miembros participantes de Momma & Me pueden recibir hasta \$130 en tarjetas prepagadas de Mastercard al completar las citas de obstetricia. Llame al **443-692-1012** para obtener más información.

Las futuras madres también pueden ganar \$35 en tarjetas de regalo al completar el taller en línea MedStar Family Choice Healthy Life Portal Momma & Me.

- Gane \$25 en tarjetas de regalo al completar el curso prenatal/lactancia materna.
- Gane \$10 en tarjetas de regalo al completar los cursos de Seguridad infantil y disfrute del acceso a temas como:
  - aumento de peso saludable,
  - trabajo de parto y parto,
  - seguridad en la cuna ... y muchos más.

Ingrese y regístrese en: [MedStarFamilyChoiceHealthyLife.com](https://www.MedStarFamilyChoiceHealthyLife.com).

---

## Cómo cambiar su dirección o información de Medicaid

Es fundamental que tengamos su información de contacto más actualizada para enviarle información importante del plan de salud de manera oportuna. Los miembros de MedStar Family Choice\* pueden actualizar su información de contacto en cualquier momento siguiendo estos pasos:

- Inicie sesión en su cuenta en [MarylandHealthConnection.gov](https://MarylandHealthConnection.gov).
- Haga clic en el enlace rápido "Change My Information" (cambiar mi información).
- Cambie, revise y verifique que su información sea correcta.
- Ingrese cualquier cambio necesario.
- Proporcione su firma electrónica y haga clic en SUBMIT (enviar).
- Seleccione COMPLETE THE ENROLLMENT PROCESS (completar el proceso de inscripción).

Si necesita ayuda gratuita para cambiar su información de Medicaid, visite [MarylandHealthConnection.gov/Find-Help/In-Person-Assistance/#tool](https://MarylandHealthConnection.gov/Find-Help/In-Person-Assistance/#tool) o llame al **855-642-8572 (TTY: 855-642-8573)**.

\*Para cambiar su información de contacto, los miembros con discapacidades deben comunicarse con su administrador de caso en su Departamento de Servicios Sociales local. Para encontrar más información, visite la página [MyDHRBenefits.DHR.State.MD.us](https://MyDHRBenefits.DHR.State.MD.us).

# El embarazo y usted

Si está pensando en quedar embarazada:

- Hable con su médico, ¡debe tener una salud óptima antes de quedar embarazada!
- Deje de fumar
- Deje de consumir alcohol y drogas ilegales
- Determine si sus medicamentos actuales son seguros de tomar al inicio del embarazo
- Verifique que esté al día con sus vacunas
- Hable sobre las prácticas sexuales seguras para evitar infecciones
- Determine si necesita tomar algunas vitaminas o ácido fólico

Una vez que quede embarazada:

- Haga una cita con su ginecólogo tan pronto como le sea posible. ¡Las mujeres que reciben atención prenatal temprana y regular tienen bebés más saludables!
- Varias veces durante el embarazo, usted tendrá que realizarse pruebas de detección en la orina, pruebas en la sangre, pruebas de detección de cáncer cervical y cultivos. Su proveedor no puede revisar a su bebé directamente y esta es la única manera para que el proveedor determine si aún está lo suficientemente saludable para tener a su bebé.
- Es posible que se le practiquen varios ultrasonidos durante el embarazo. Los ultrasonidos se usan para verificar el crecimiento y la anatomía del bebé (¿se ven normales las cosas?), la cantidad de líquido que hay alrededor de su bebé y la salud de su placenta y/o cérvix. Los ultrasonidos nunca se indican solo para determinar el sexo de su bebé.

Qué debe hacer para prepararse para su bebé:

- Evite el humo de segunda mano, el alcohol y las drogas
- Inscríbase en clases de preparación para el parto
- Elija a un pediatra (médico para bebés) y haga una cita para conocerle



- Decida si va a amamantar a su bebé o si le dará biberón
- Adquiera suministros para bebés, para el carro, cuna o cuna de mimbre, ropa, pañales, artículos para darle de comer
- Pídale ayuda a sus parientes y amigos para cuando lleguen a casa después del parto
- No olvide que durante la primera semana en casa después de tener a su bebé, ¡tendrá que programar la primera cita con el pediatra a su bebé y su cita postparto! ¡Tiene que estar saludable para cuidar de su bebé!

¡MedStar Family Choice se interesa por su salud y la salud de su bebé! Si tiene alguna pregunta o inquietud, llámenos a los números que se indican más adelante.

Llame al **410-933-2200, opción 2** para hablar con una enfermera, de lunes a viernes, de 8:30 a. m. a 5:00 p. m. Después del horario de atención, llame al **855-210-6204** para comunicarse con la Línea de asesoría de enfermería 24/7.



# Consulte en línea los resultados de la encuesta MedStar Family Choice

MedStar Family Choice desea que usted conozca nuestros resultados de rendimiento. Para encontrar información acerca de los resultados de las encuestas, tales como la HEDIS, la encuesta de satisfacción, revisiones del sistema de desempeño, auditorías EPSDT y el informe de calificaciones de los consumidores, visite la página web de calidad de MedStar Family Choice:

[MedStarFamilyChoice.com/Maryland-HealthChoice/For-Maryland-HealthChoice-Members/Quality](https://www.MedStarFamilyChoice.com/Maryland-HealthChoice/For-Maryland-HealthChoice-Members/Quality)

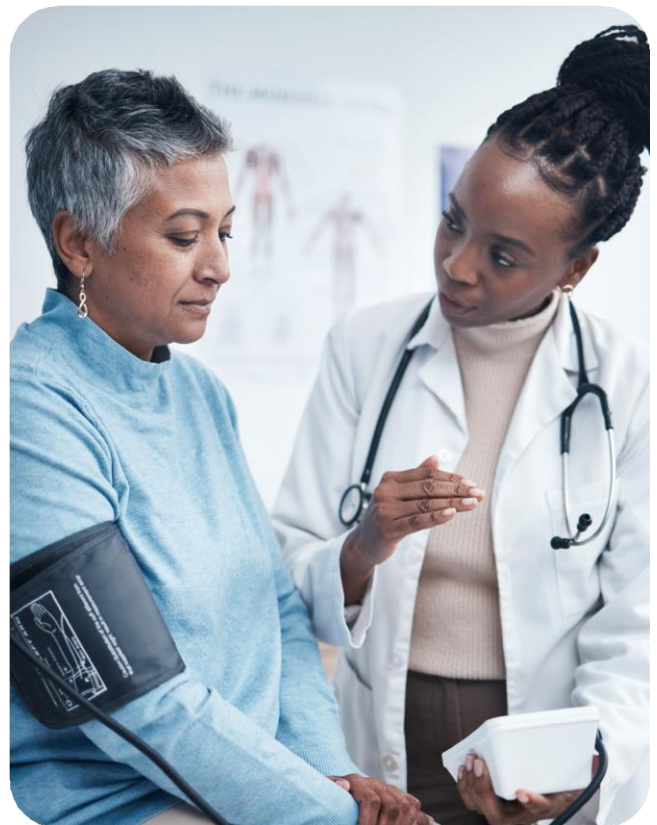
Las copias en papel están disponibles bajo solicitud llamando al 888-404-3549. A medida que continuamos mejorando y esforzándonos por obtener resultados más altos, apreciamos su compromiso con la calidad de la atención médica. HEDIS es una marca comercial registrada del Comité Nacional para el Aseguramiento de la Calidad (National Committee for Quality Assurance, NCQA). CAHPS es una marca registrada de la Agencia Federal para la Investigación y Calidad de la Atención Médica (Agency for Healthcare Research and Quality, AHRQ).

## Su médico está aquí para ayudarle con todas sus necesidades de atención médica

Su médico o proveedor de atención primaria (PCP) pueden administrar muchas de sus necesidades de atención médica. Es posible que no necesite una referencia a un especialista en muchos casos. Su PCP tiene la mejor relación con usted o su hijo y conoce su historial de salud. Su médico debe ser la primera persona que hable con usted acerca de cualquier inquietud de salud antes de darle una referencia para consultar con un especialista.

Es importante hacer seguimiento de todas las citas que ha programado con su PCP. Si observa algún problema, su PCP puede atenderlo de inmediato. Si considera que desea una segunda opinión, tiene derecho de obtenerla de otro proveedor o de un especialista dentro de la red.

Siempre hable abiertamente y exprese su opinión con su PCP, de manera que puedan tomar una decisión juntos en relación con la necesidad de acudir a un especialista.



# Aviso de prácticas de privacidad

MedStar Family Choice reconoce la importancia de mantener segura su información de salud protegida. MedStar Family Choice mantiene un Aviso de Prácticas de Privacidad (el Aviso). Este importante documento describe en parte cómo MedStar podría usar y divulgar su información médica, cómo puede usted obtener acceso a esta información y cómo presentar una queja si considera que se ha violado su privacidad. El Aviso sobre las prácticas de privacidad está disponible en forma impresa comunicándose con nuestro Departamento de Servicios para Miembros, de lunes a viernes, de 8:30 a. m. a 5:00 p. m. al **888-404-3549**.

Nuestro Aviso fue actualizado recientemente.

- Actualizamos la lista de entidades que forman parte de las Entidades cubiertas afiliadas (ACE, por sus siglas en inglés) a MedStar Health. MedStar Family Choice forma parte de MedStar Health ACE.
- Hemos simplificado muchas partes del Aviso.
- Agregamos más información sobre las leyes que brindan protecciones de privacidad adicionales, incluidas las que protegen la información genética y de salud conductual.

- También actualizamos información sobre cómo podemos usar y divulgar su información, incluso entre observadores clínicos y entidades como la CommonWell Health Alliance Services, organizaciones de atención responsables u otras aseguradoras.
- Se agregó al Aviso información sobre las formas en que puede optar por no compartir datos con ciertos destinatarios. En Maryland, por ejemplo, puede optar por no compartir datos con fines de coordinación de la atención con una organización de atención responsable o una aseguradora.
- También agregamos información sobre cómo protegemos sus derechos y los derechos de los padres, menores y tutores, y sobre su derecho a comunicaciones confidenciales con nosotros. Agregamos más información sobre su derecho a un informe de divulgaciones.
- Agregamos a Virginia como estado en el que MedStar Health está ubicada.

---

## Normas de farmacia

MedStar Family Choice debe seguir algunas reglas nuevas al procesar las solicitudes de medicamentos que su proveedor de atención médica le recete.

Si su proveedor de atención médica considera que necesita un medicamento que no está en la lista de medicamentos cubiertos, pídale que nos envíe una solicitud con las notas médicas que expliquen la razón por la que necesita este medicamento. Si el farmacéuta le dice que un medicamento requiere autorización o no está cubierto,

pídale que llame de inmediato a su proveedor de atención médica para que él o ella haga seguimiento con nosotros para cubrir el medicamento.

MedStar Family Choice solo tiene 24 horas desde el momento en que recibimos la solicitud para tomar una decisión y notificar a su proveedor de atención médica. Enviarnos las notas médicas nos ayudará a proporcionarle rápidamente sus medicamentos.

---

## Pruebas de COVID-19 para miembros

Cada hogar de los Estados Unidos puede hacer un pedido para recibir cuatro pruebas rápidas gratuitas para el COVID-19 directamente en su hogar. Para encontrar más información, visite la página <https://covidtests.gov/>.

# Vacunas contra el COVID-19

Las vacunas contra el COVID-19 ayudan a su cuerpo a protegerse contra el virus que causa el COVID-19. Aunque algunas veces las personas se infectan con el virus que causa el COVID-19, mantener al día sus vacunas contra el COVID-19 disminuye significativamente el riesgo de enfermarse de gravedad, ser hospitalizado o morir a causa de esta enfermedad. Los CDC recomiendan que toda persona se mantenga al día con sus vacunas contra el COVID-19, especialmente las personas con un sistema inmunológico debilitado.

Para programar una cita para aplicarse la vacuna contra el COVID-19, comuníquese con su médico de atención primaria (PCP) o visite cualquier farmacia participante. Para recibir información adicional, llame a Servicios para Miembros de MedStar Family Choice al **888-404-3549**.

Aún si se aplica la vacuna contra el COVID-19, usted puede tener un resfriado u otro virus. Si no puede consultar a su médico de atención primaria, los miembros de MedStar Family Choice pueden comunicarse con un médico a través de MedStar eVisit o llamando a la Línea de asesoría de



enfermería al **855-210-6204**. Para aprender más o registrarse en MedStar eVisit, visite <https://www.medstarhealth.org/services/medstar-evisit-telehealth>.

## Resultados de la revisión anual de calidad de MedStar Family Choice

El Departamento de Salud de Maryland (Maryland Department of Health, MDH) debe evaluar la calidad de la atención proporcionada a los miembros de Medicaid de Maryland que forman parte de las Organizaciones de atención gestionada de HealthChoice (HealthChoice Managed Care Organizations, MCO).

Para asegurarse de que los servicios proporcionados a los miembros cumplen con las regulaciones establecidas, MDH usa a Qlarant, una agencia externa que realiza una revisión de calidad y desempeño.

Esta revisión incluye los siguientes estándares:

- control de calidad y gobernabilidad
- delegación de actividades
- acreditación y reacreditación

- derechos del inscrito
- disponibilidad y accesibilidad
- gestión de utilización
- continuidad de la atención
- educación de salud
- difusión
- fraude y abuso

Para la auditoría del 2023, MedStar Family Choice cumplió con todos los elementos revisados y no se requirieron acciones correctivas. MedStar Family Choice está comprometido a mejorar la calidad de manera continua. MedStar Family Choice revisa activamente los procesos y procedimientos actuales con el objetivo de alcanzar un cumplimiento del 100% en el 2024.



## Resultados de la encuesta de CAHPS

El Departamento de Salud del estado de Maryland (MDH, por sus siglas en inglés) tiene un contrato con el Centro para el Estudio de Servicios (CSS, por sus siglas en inglés), un proveedor de encuestas certificado por el Comité Nacional de Garantía de Calidad (NCOA, por sus siglas en inglés), para administrar e informar los resultados de la Encuesta de Medicaid para adultos 5.0H de Evaluación del Consumidor de Proveedores y Sistemas de Atención Médica (CAHPS®). El propósito de esta encuesta es evaluar la experiencia de los miembros con MedStar Family Choice.

MedStar Family Choice revisa anualmente los resultados de la encuesta. Según los resultados de MedStar Family Choice, el Departamento de Mejora de la Calidad recomienda las siguientes intervenciones para mejorar la experiencia de los miembros.

Puede acceder a los [resultados de la encuesta CAHPS para adultos y niños en el sitio web de MedStar Family Choice](#).



**MedStar Family  
Choice**

5233 King Ave., Suite 400  
Baltimore, MD 21237  
888-404-3549 TELÉFONO  
[MedStarFamilyChoice.com](http://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 [Michael.a.washabaugh@medstar.net](mailto:Michael.a.washabaugh@medstar.net). Para obtener más información sobre su plan o sobre cualquier tema de este boletín, visite [MedStarFamilyChoice.com](http://MedStarFamilyChoice.com).

Kenneth Samet  
*MedStar Health, Presidente y CEO*

Michael Washabaugh  
*Administrador de comunicación del plan de salud  
(interino)*

Jocelyn Chisholm Carter, J.D.  
*Presidente*

Karyn Wills, MD  
*Directora médica*