



Copagos de recetas para miembros.

El estado de Maryland requiere que todas las Organizaciones de atención administrada de Health Choice (incluyendo MedStar Family Choice) cobren un copago por medicamentos. Un copago es un costo que usted tendrá que pagar cuando surta sus medicamentos.

La mayoría de medicamentos de marca o genéricos del formulario (cubiertos) tienen un copago (costo) de \$1.00. Puede encontrar los medicamentos cubiertos en el sitio web de MedStar Family Choice medstarfamilychoice.com. Hay un pequeño número de medicamentos que están cubiertos por MedStar Family Choice, pero tienen un copago (costo) de \$3.00. Estos medicamentos están marcados en el formulario como "Tier 2" (Nivel 2).

- Todos los medicamentos para el VIH/SIDA, el copago (costo) será de \$1.00.
- NO hay copago (costo) para opciones de planificación familiar (condones, DIU, píldoras anticonceptivas, etc.).
- Para medicamentos de marca que no están en el formulario (que no están cubiertos), usted tendrá un copago (costo) de \$3.00.
- Tenga en cuenta que, los siguientes miembros de MedStar Family Choice no tendrán que pagar un copago por sus medicamentos.
- Miembros menores de 21 años
- Miembros que sean personas embarazadas.
- Miembros que estén en atención de hospicio (programas que brindan atención especial a personas que están cerca del final de su vida y han suspendido el tratamiento para curar o controlar su enfermedad o afección)
- Miembros que sean nativos americanos

En esta edición

Actualice su información	2
Comprenda sus beneficios	2
Beneficios dentales	2
La lista de medicamentos aprobados está en línea	3
Proceso de quejas, reclamos y apelaciones de los miembros	3
Facebook	4
Encuesta de satisfacción de los miembros	4
Señales tempranas de alerta de un ataque de asma	6
Los puntajes de HEDIS® MY 2023 están disponibles.....	6
Opciones de atención de urgencia	7
Servicios fuera de la red	8
Fraude, desperdicio y abuso	9
Los antibióticos no siempre son la respuesta	10
Resultados EPSDT	11
Visite el sitio web	12
Programas y servicios de administración de casos	13
Derechos y responsabilidades de los miembros	14
¡Nuevo Portal de Salud y Bienestar para los miembros!	16
Servicios de interpretación	16
Remisión a un especialista	18
Encuentre un proveedor en la red	19
MFC en la comunidad	19

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

Actualice su información.

Haga cambios a su cuenta de Maryland Health Connection en cualquier momento que se presenten cambios en su vida, incluyendo embarazo, cambio de dirección o un cambio en su estatus laboral.

Usted podría perder sus beneficios si su cuenta no está actualizada. Visite el [sitio web de Maryland Health Connection para reportar cambios en la vida e ingresos](#) para conocer más información.

Puede hacer las actualizaciones en su cuenta con alguna de las siguientes opciones:

- Después de iniciar sesión en su cuenta en MarylandHealthConnection.gov; use el botón "Change My Information" (Cambiar mi información) en la página de inicio.
- Obtenga ayuda en persona de una entidad de conexión, un departamento de salud local o un departamento local de servicios sociales.
- Descargue la aplicación gratuita [Enroll MHC app](#).
- Llame a Maryland Health Connection al **855-642-8572 (TTY: 711)**.

Comprenda sus beneficios.

Puede encontrar información valiosa sobre todos los beneficios de atención médica que ofrece MedStar Family Choice en nuestro sitio web, MedStarFamilyChoice.com. 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.

Los miembros de MedStar Family Choice reciben servicios dentales a través del programa de atención dental Healthy Smiles de Maryland, el cual cubre una amplia variedad de servicios dentales. No hay que pagar primas, deducibles o copagos para los servicios cubiertos. Tampoco hay un monto máximo de beneficio cada año. Los miembros nunca deben pagar gastos de bolsillo por servicios cubiertos. El programa de atención dental Healthy Smiles de Maryland le enviará un manual para miembros y la tarjeta de identificación dental, además de lo que recibió de MFC-MD.

Beneficios y servicios cubiertos

- Rellenos
- Chequeos regulares
- Limpieza dental
- Tratamientos con flúor
- Radiografías
- Tratamientos de canales
- Coronas
- Extracciones dentales
- Anestesia
- Ajustes de dentaduras postizas para adultos

Otros covered Services for Children Under 21 Years Old:

- Sellantes
- Ortodoncia
- Barniz de flúor
- Los niños también pueden obtener barniz de flúor de su pediatra o proveedor de atención primaria a través del programa Maryland Mouths Matter.

Para conocer más información sobre los beneficios dentales, encontrar un dentista o solicitar una tarjeta de identificación dental, llame a los Servicios para Miembros de Healthy Smiles de Maryland al **1-855-934-9812** o visite member.mdhealthysmiles.com

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 y cubiertos por MedStar Family Choice. Cualquier cambio que se haga al formulario se incluirá en la Boletín. 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 Med-Star-FamilyChoice.com o en su manual de 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

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.

Ayúdenos a ayudarle a evitar facturas médicas y obtener acceso a la atención.

- Muestre siempre su tarjeta de identificación del seguro cuando necesite recetas, servicios médicos y productos médicos.
- Actualice siempre su dirección e información de contacto con el Departamento de Salud de Maryland.
- Siempre comparta cualquier actualización de número de teléfono con su compañía de seguros para que podamos ayudarlo.
- Busque siempre atención en centros y proveedores dentro de la red cuando sea posible.



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 al nuevo grupo para mantenerse siempre conectados. Visite [Bit.ly/MF-CGroup](https://bit.ly/MF-CGroup) 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® 2024, 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 CAHPS.

¡Su opinión es importante!

Comparta sus ideas para ayudarnos a mejorar y brindar una mejor atención para usted y todos nuestros Afiliados.



¡Lo necesitamos!

Como afiliado de MedStar Family Choice, es posible que lo seleccionen al azar para la encuesta anónima de Evaluación del consumidor de proveedores y sistemas de atención médica (CAHPS). Esta encuesta nos ayuda a ver cómo lo estamos haciendo y encontrar formas de mejorar. Se llevará a cabo de febrero a mayo de 2025. Sus comentarios son importantes. **Juntos podemos hacer que los servicios con los que usted cuenta sean aún mejores.**



Esté atento a la encuesta

Esté atento a la encuesta CAHPS por correo o por teléfono.



Complétela

Cuéntenos cómo lo estamos haciendo, sus respuestas son anónimas.



Haga la diferencia

¡Sus aportes nos ayudan a mejorar y ser mejores de lo que podemos ser!



Para encontrar más información

Para obtener más información sobre la encuesta CAHPS y su impacto, escanee el código QR a la derecha o visite [AHRG.gov/cahps/surveys-guidance/index.html](https://www.aHRG.gov/cahps/surveys-guidance/index.html)



¿Cuáles son algunas advertencias tempranas del asma?

Si su hijo tiene asma, esté atento a estas señales tempranas de alerta de un ataque de asma. Darle a su hijo el medicamento para el asma según las recomendaciones de su médico puede prevenir que los ataques empeoren y tener que ir a la sala de emergencias.

Las señales tempranas incluyen:

- Tos
- Sibilancias
- Dificultad para respirar
- Opresión o dolor en el pecho
- Sentirse cansado después de jugar
- Respiración acelerada en reposo

Asegúrese de llamar al médico si le preocupa que su hijo esté empeorando, o si tiene episodios frecuentes de problemas respiratorios, incluso si usted le ha dado medicamento recetado para el asma.



Los puntajes de HEDIS® MY 2023 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 2022 en varias de las áreas.

Si usted quiere conocer información adicional acerca del reporte HEDIS, puede visitar el sitio web **MeStarFamilyChoice.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 urgencia.

Comprendemos que es difícil conocer la diferencia entre qué es una emergencia y qué no.

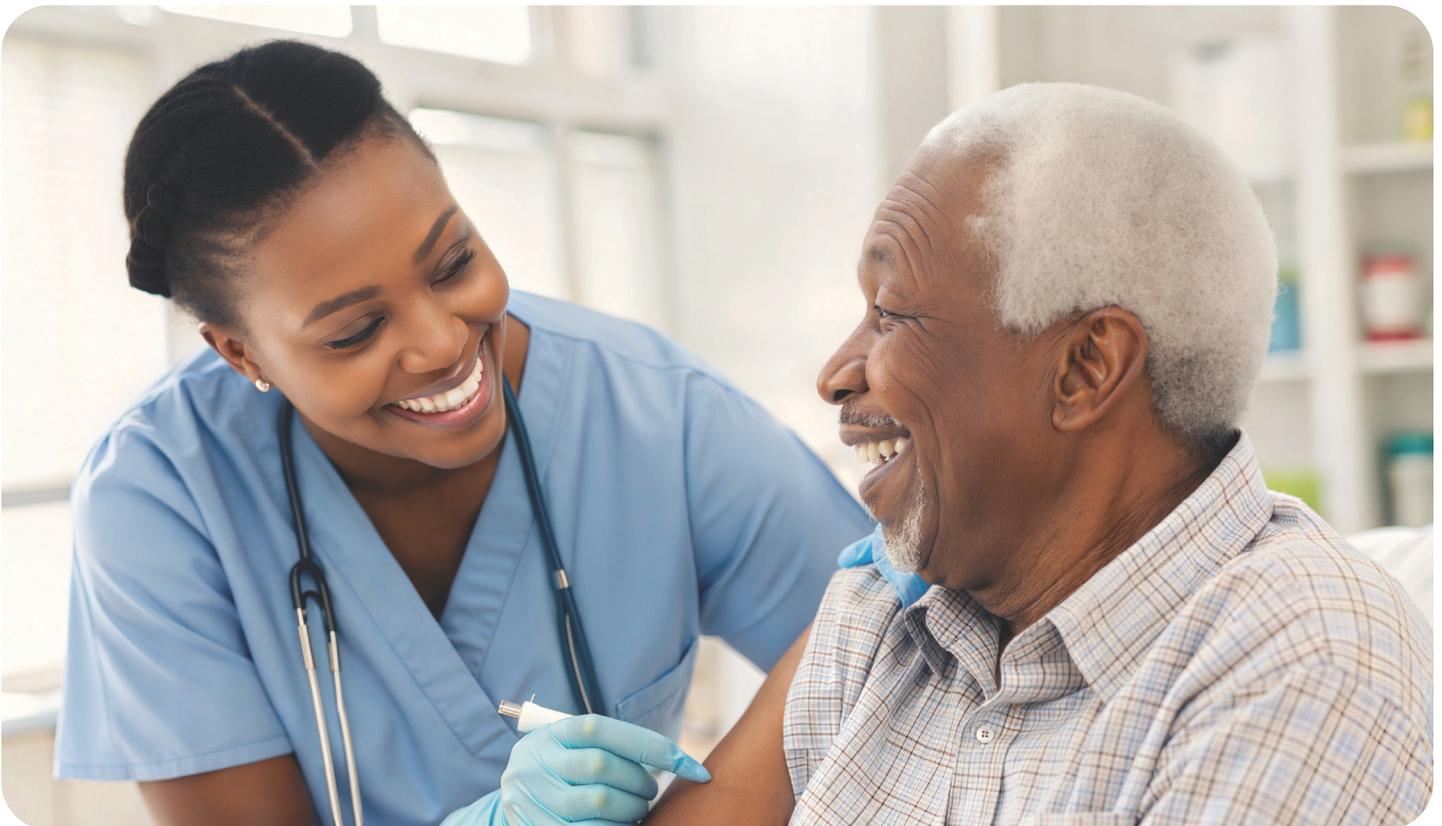
Como miembro de MedStar Family Choice, su proveedor de atención primaria (PCP, por sus siglas en inglés) puede ayudarle y brindarle orientación en caso de enfermedad, lesiones menores o un problema de emergencia. Si necesita asistencia para encontrar un PCP, por favor, llámeme al Departamento de difusión al **800-905-1722, opción 1**.

Siga esta sencilla lista de verificación para emergencias menores:

- Llame a su PCP durante el horario de atención normal. Pregunte si puede atenderlo en una cita de urgente ese mismo día en caso de una enfermedad o lesión menor. Si llama a su PCP fuera del horario de atención normal, escuche cuidadosamente el mensaje sobre el número de teléfono para atención fuera del horario normal, el cual también puede ayudarle.

Si no puede programar una cita con su PCP, usted tiene otras opciones:

- MedStar Family Choice le ofrece una Línea directa de asesoría de enfermería 24/7. Llame a la línea directa al **855-210-6204** y una enfermera le dirá cuáles son los siguientes pasos que debe seguir.
 - Le indicará como puede cuidar de su emergencia menor en casa o
 - Le recomendará que vaya a un Centro de atención urgente o
 - Le recomendará que vaya al Departamento de emergencias (ED, por sus siglas en inglés) más cercano para recibir atención médica.



MedStar Family Choice le ofrece MedStar eVisit. MedStar eVisit le da acceso 24/7 por medio de vídeo a proveedores médicos de confianza desde su tableta, teléfono inteligente o computadora. El médico puede ofrecerle consulta, diagnóstico y recomendaciones de tratamiento, igualmente puede enviar la receta a su farmacia y ayudarle con las referencias. ¡Este servicio está disponible ahora para los miembros sin ningún costo! Para conocer más información o inscribirse, visite la página web **MedStarFamilyChoice.com/eVisit**. También puede descargar la aplicación MedStar eVisit en su tableta o teléfono inteligente.

Si no puede programar una cita con su PCP, puede ir a un Centro de atención urgente para tratar su emergencia menor. La mayoría de los Centros de atención urgente realizan radiografías y algunos exámenes de laboratorio. Un Centro de atención urgente también puede llamar a una ambulancia para llevarlo al Departamento de emergencias cuando sea necesario.

¿Qué es una emergencia menor?

- Resfriados, tos y gripe
- Vómito y diarrea
- Cortes y hematomas
- Dolor de cabeza
- Dolor o infecciones del oído
- Dolor de garganta y fiebre
- Quemaduras, erupciones cutáneas y mordeduras
- Dolor de dientes
- Esguinces y fracturas óseas menores
- Inquietudes sobre ITS (infecciones de transmisión sexual)

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 verdadera emergencia médica, llame al **911** o vaya a la sala de emergencias más cercana.

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 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, derroche 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 sí mismo o para alguien más. Desperdicio es cuando 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, abuso y desperdicio son:

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

Cuando se denuncia a alguien por posible fraude, desperdicio y abuso, MedStar Family Choice realizará una investigación. Los resultados se comunican al Departamento de Salud de Maryland (MDH, por sus siglas en inglés) y ellos pueden llevar a cabo su propia investigación. Las personas que deliberadamente realicen estas actividades o cualquier actividad deshonestas 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 **410-933-2283**, a los Servicios para Miembros al **888-404-3549** o a la línea directa de Integridad Corporativa de MedStar al **877-811-3411**. También puede llamar a la línea directa de fraude de HealthChoice al **866-770-7175** o puede completar en línea un formulario de la OIG del MDH para reportar fraude en https://health.maryland.gov/oig/Pages/Report_Fraud.aspx.



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 usar correctamente los antibióticos. 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 daños
- 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 la bacteria.

Si su médico le receta antibióticos para una infección bacteriana:

- Asegúrese de tomar todas 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, por sus siglas en inglés) 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 3 puntos por debajo del promedio de 93% de la Organización para la atención administrada (MCO, por sus siglas en inglés) de HealthChoice.

Los resultados de MedStar Family Choice para el 2024 (CY 2023):

- 91% en Historial de salud y desarrollo
- 96% en Examen físico integral
- 73% en Pruebas de laboratorio/Pruebas de detección de riesgo
- 88% en Inmunizaciones
- 95% en Educación de salud/Orientación de prevención

MedStar Family Choice quiere que usted sepa la importancia de llevar a su hijo a visitar a su proveedor de atención primaria (PCP) todos los años. Los niños necesitan visitas regulares al dentista y al médico para hacer un seguimiento de su desarrollo y detectar problemas de salud de forma temprana, cuando son más fáciles de tratar. El PCP de su hijo se asegurará de que reciba análisis y evaluaciones de laboratorio importantes y oportunas, y puede brindarle información y consejos sobre cosas que puede hacer para mantener a su hijo saludable en cada etapa de su vida.

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 apelaciones
- Información sobre los beneficios
 - Qué servicios están cubiertos o no cubiertos
 - Servicios agregados 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 enfermedades y manejo de casos
- Lineamientos de práctica clínica
- Información de contacto para MedStar Family Choice
- Encontrar un proveedor (directorio de búsqueda de proveedores)
- 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
- Boletín informativo 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
- Ubicaciones 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 **MedStarFamilyChoice HealthyLife.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 miembros de MedStar Family Choice con necesidades especiales, afecciones médicas graves, afecciones de salud mental o conductual y problemas sociales.

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.

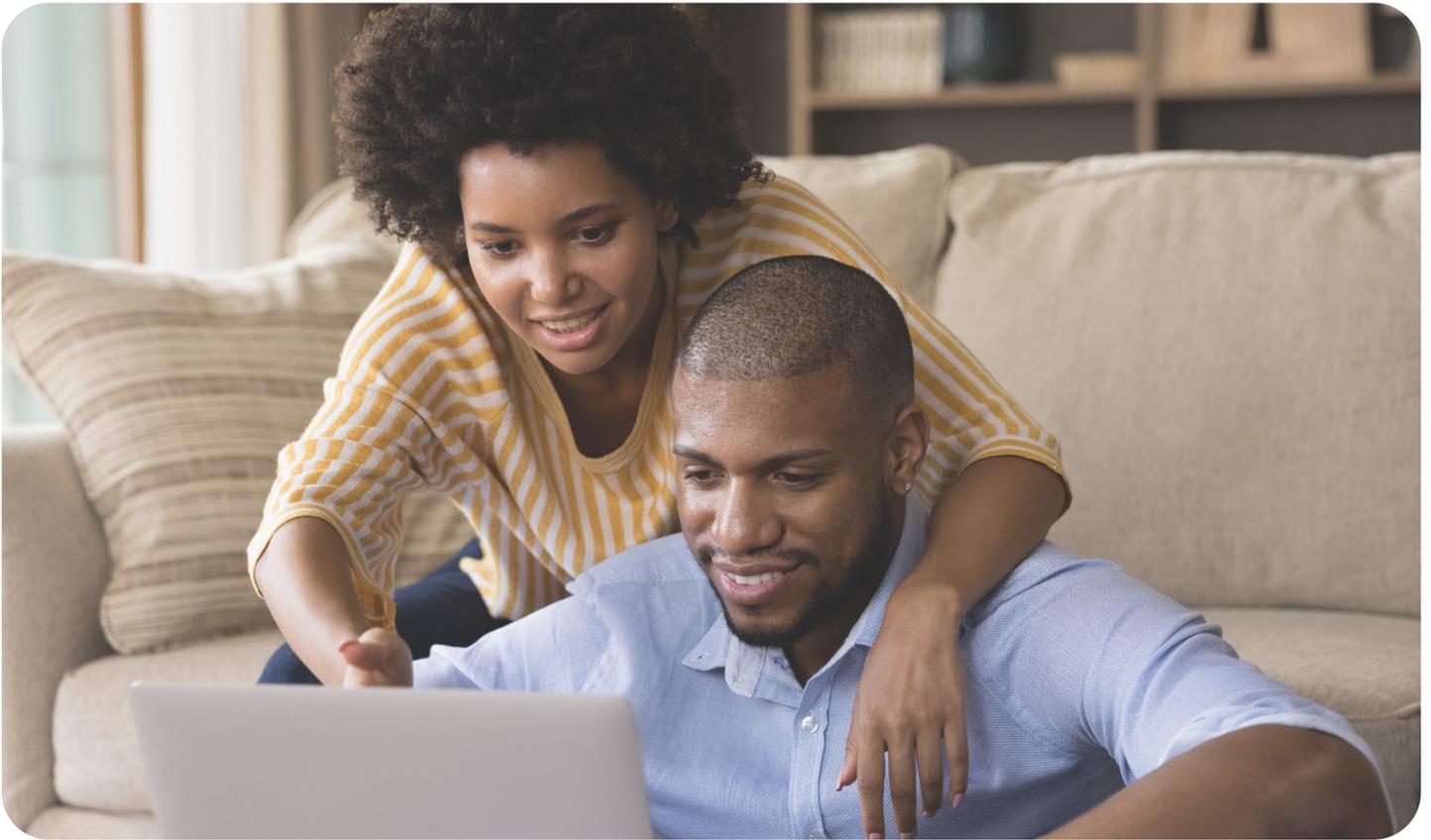
A continuación, encontrará algunos ejemplos de afecciones médicas o necesidades de atención médica con las que podemos ayudarle:

- 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
- Embarazo de alto riesgo
- Diabetes
- Asma
- EPOC
- Hipertensión
- Enfermedad cardiovascular/ Insuficiencia cardíaca congestiva
- VIH
- Trastorno por abuso de sustancias, incluyendo alcohol (ETOH)
- Enfermedad renal en etapa terminal

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 membresía en el programa de manejo de casos es voluntaria.

Si desea preguntar sobre los programas de administración de casos disponibles, comuníquese con nosotros al **410-933-2200 2200 (opción 1, luego opción 3)** o al **800-905-1722 2200 (opción 1, luego opción 3)**. Estamos disponibles de lunes a viernes, de 8:30 a. m. a 5:00 p. m. Devolveremos la llamada de 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, incluida información sobre opciones y alternativas de tratamiento, sin importar el costo o la cobertura de beneficios, de una manera que usted pueda entender.
- Participar en la toma de decisiones relacionada con su atención, incluyendo el derecho a rechazar el tratamiento.
- No sufrir ninguna forma de restricción o reclusión que se utilice como método de coacción, sanción, conveniencia o represalia.
- 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 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 vicepresidente 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 pérdidas 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 en 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.

¡Nuevo Portal de Salud y Bienestar para los Miembros!

Visite medstarfamilychoicehealthylife.com para iniciar sesión y aprender más acerca del programa. Estamos ansiosos por compartir todas las herramientas holísticas que puede usar para mejorar su bienestar en todas las áreas de la vida que le hacen sentir saludable, feliz y completo.

Gane recompensas

¡Manténgase saludable y gane recompensas en el camino! Utilice la tabla de seguimiento en la página de inicio de la plataforma para ganar y enviar su progreso. Consulte la descripción general del programa para obtener más información sobre las recompensas.

Aprenda y mejore

Disfrute de recursos como vídeos, artículos y otras herramientas para apoyarlo en cada área del bienestar, incluida la salud financiera, física, mental y emocional.

¡Diviértase!

¿Quién dijo que cuidarse tenía que ser una carga? También tienes la opción de sincronizar aplicaciones y dispositivos, descubrir recetas nutritivas, monitorear tu hidratación, realizar un seguimiento de tu sueño y más. No importa cuáles sean sus objetivos de bienestar, tendrá las herramientas y los recursos para ayudarle a estar saludable.

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 **800-508-6975**. 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 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.

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

2025 | Del 1 de enero al 31 de diciembre

Recompensas de MedStar Family Choice Guía del programa

¡Hola y bienvenido al Programa de recompensas de MedStar Family Choice!

Estamos felices de que se una a nosotros en este recorrido hacia el bienestar integral. Ya sea que busque aumentar su actividad física, comprender mejor su salud financiera, mejorar sus hábitos nutricionales o fomentar su bienestar emocional y mental, nosotros le ayudaremos.

Inicie sesión para aprender más acerca de las herramientas y recursos disponibles en el programa.

Únase al programa

1. Visite la página medstarfamilychoicethealthylife.com
2. Seleccione JOIN NOW (UNIRSE AHORA)
3. Ingrese el código del grupo: MD
4. Siga las indicaciones en la pantalla
5. Su "unique ID" (ID único) es su identificación de miembro.
6. Habilite la autenticación multifactor (MFA, por sus siglas en inglés). Las instrucciones están disponibles en el portal después de que inicie sesión.

Elegibilidad

El programa está abierto para participantes de Medicaid en Maryland.

Debe completar todas las actividades elegibles antes del 31 de diciembre del 2025.

Cómo participar

Complete el programa de actividades para ganar recompensas

Paso 1 - Complete la Encuesta de salud. Paso 2 - Complete un Taller de bienestar.

Complete ambos pasos para ganar una tarjeta de regalo de \$25.

Recursos disponibles 24/7

Alcance sus objetivos personales y del programa con la ayuda de las herramientas y recursos integrales que se encuentran en su plataforma de bienestar.

- Descargue la aplicación móvil Navigate Wellbeing.
- Complete los Talleres de bienestar.
- Explore recetas, vídeos y artículos.
- ¡Sincronice un dispositivo o realice un monitoreo manual de su conteo de pasos, minutos de actividad, horas de sueño, información nutricional y más!



Después de crear su cuenta, no olvide descargar la aplicación móvil Navigate Wellbeing para tener una manera cómoda y sencilla de monitorear sus actividades. ¡La aplicación está disponible para descargarla gratis en Apple App Store y Google Play App Store! Escanee el código QA para descargarla.

Preguntas: info@navigatewell.com | (888) 282-0822

It's how we treat people.



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 que, como miembro de 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 que, 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 visitar nuestro sitio web en MedStarFamilyChoice.com para obtener más información.

MFC en la comunidad.

MedStar Family Choice amplió recientemente su departamento de Relaciones Comunitarias. El equipo está comprometido a apoyar la salud y el bienestar en la comunidad. Asistirán a varios eventos en todas las áreas de servicio brindando información importante y apoyando a varios socios comunitarios.

Aquí hay una lista de diferentes eventos que los equipos de Relaciones Comunitarias apoyarán. **Aviso: Es posible que algunos de estos eventos ya se hayan llevado a cabo al momento de la publicación.*

- **Anne Arundel County Mobile**

Despensa de alimentos
3 de abril de 2025
De 11:00 a. m. a 2:00 p.m.
Lothian Elementary School
5175 Solomons Island Rd
Lothian, MD 20711

- **Anne Arundel County Mobile**

Despensa de alimentos
12 de abril de 2025
De 12:00 p. m. a 2:00 p. m.
Meade Middle School
1103 26th St
Fort Meade, MD 20755

- **Baby Shower comunitario**
12 de abril de 2025
De 10:00 a. m. a 3:00 p. m.
Clinton Baptist Church
8701 Woodyard Rd.
Clinton, MD 20735
- **Anne Arundel County Mobile**
Despensa de alimentos
15 de abril de 2025
De 12:00 p. m. a 2:00 p. m.
Eastport- Annapolis Neck Library
269 Hillsmere Dr
Annapolis, MD 21403
- **Anne Arundel County Mobile**
Despensa de alimentos
24 de abril de 2025
De 2:00 p. m. a 4:00 p. m.
Brooklyn Park Library
1 E 11th Ave
Brooklyn Park, MD 21225
- **Anne Arundel County Mobile**
Despensa de alimentos
10 de mayo de 2025
De 12:00 p. m. a 2:00 p. m.
Meade Middle School
1103 26th St
Fort Meade, MD 20755
- **Anne Arundel County Mobile**
Despensa de alimentos
13 de mayo de 2025
De 12:00 p. m. a 2:00 p. m.
Eastport- Annapolis Neck Library
269 Hillsmere Dr
Annapolis, MD 21403
- **Anne Arundel County Mobile**
Despensa de alimentos
22 de mayo de 2025
De 2:00 p. m. a 4:00 p. m.
Brooklyn Park Library
1 E 11th Ave
Brooklyn Park, MD 21225
- **Anne Arundel County Mobile**
Despensa de alimentos
27 de mayo de 2025
De 3:30 p. m. a 5:30 p. m.
Severn Center
1160 Reece Rd
Severn, MD 21144
- **Anne Arundel County Mobile**
Despensa de alimentos
7 de junio de 2025
De 12:00 p. m. a 2:00 p. m.
Meade Middle School
1103 26th St
Fort Meade, MD 20755
- **Anne Arundel County Mobile**
Despensa de alimentos
26 de junio de 2025
De 2:00 p. m. a 4:00 p. m.
Brooklyn Park Library
1 E 11th Ave
Brooklyn Park, MD 21225

Siempre se agregan nuevos eventos. Para ver el calendario de eventos programados, vaya al [sitio web de eventos comunitarios de MFC](#).



**MedStar Family
Choice**

5233 King Ave., Suite 400
Baltimore, MD 21237
800-933-2200 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 **Michael.a.washabaugh@medstar.net**

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

Kenneth Samet
MedStar Health, Presidente y CEO

Karyn Wills, MD
Directora médica

Jocelyn Chisholm Carter, J.D.
Presidente

Michael Washabaugh
Administrador en marketing y experiencia para los miembros