



Boletín informativo del miembro

Programa Maryland HealthChoice

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

MedStar Family Choice se preocupa por su salud. Los exámenes físicos anuales son esenciales para que usted y su familia se mantengan saludables. Su salud y bienestar son tan importantes para MedStar Family Choice que ¡le ofrecemos tarjetas de regalo a los miembros que se hagan sus pruebas de detección (exámenes) y se vacunen cada año! Sin las pruebas de detección, usted podría no saber si tiene problemas de salud que pueden empeorar sin tratamiento

Nuestro Departamento de difusión está comprometido con usted y su familia. Programe cualquiera de las siguientes citas con un médico:

- Exámenes físicos anuales
- Consultas de niño sano
- Prueba de detección de plomo
- Mamografías
- Prueba de Papanicolau
- Pruebas de diabetes



¡Los miembros de MedStar Family Choice pueden recibir hasta \$150 por las seis consultas de Niño sano de su bebé antes de los 15 meses y una prueba de detección de plomo, \$100 por su primera consulta de atención prenatal durante los primeros tres meses después del parto, \$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), hasta \$175 por un examen de laboratorio para diabetes, exámenes oculares y por reducir su nivel de 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.

Encuentre más información en MedStarFamilyChoice.com

EN ESTA EDICIÓN ►►

- Cuide su bienestar durante el invierno..... 1
- Las vacunas contra la gripe son muy importantes..... 2
- ¿Sabía qué?/Detenga los gérmenes con buenos hábitos de salud..... 2
- Comprender el fraude, el desperdicio y el abuso..... 3
- Línea de asesoría de enfermería 3
- Consulte a su médico por medio de consultas de telemedicina y por video 4
- El registro en línea está disponible 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
- Grupo de MedStar Family Choice en 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
- Cómo cambiar su dirección o información de Medicaid. 7
- El embarazo y usted..... 8
- Cómo protegemos la privacidad de su información de salud. 9
- Consulte en línea los resultados de la encuesta MedStar Family Choice 9
- Nuevas normas de farmacia..... 10
- Resultados de la revisión anual de calidad de MedStar Family Choice..... 11

Las vacunas contra la gripe son muy importantes.

La temporada habitual de gripe ocurre desde el otoño hasta principios de la primavera. La influenza (conocida comúnmente como gripe) es una enfermedad potencialmente grave. En ocasiones, puede provocar una hospitalización, o incluso, la muerte. Una vacuna contra la gripe es la manera más efectiva de reducir el riesgo de contraer gripe.*

Usted necesita una dosis de la vacuna contra la gripe cada año porque los virus de la gripe cambian y se adaptan. En la mayoría de los consultorios médicos, clínicas de atención urgente, departamentos de salud, farmacias e incluso en algunas escuelas, a través de los Centros de salud basados en las escuelas, ofrecen la vacuna contra la gripe. Aplicarse una vacuna contra la gripe oportunamente le ayudará a usted y a su familia a protegerse. ¡Los miembros de MedStar Family Choice pueden recibir una vacuna contra la gripe sin costo!

Para programar una cita para aplicarse la vacuna contra la gripe, comuníquese con su médico de atención primaria (PCP, por sus siglas en inglés) o visite cualquier farmacia participante. Para recibir información adicional, llame a Servicios para miembros de MedStar Family Choice al **888-404-3549**.

La mayoría de las personas mayores de 6 meses de edad deben recibir la vacuna. Sin embargo, existen algunas excepciones poco comunes para personas que no deben recibir la vacuna contra la gripe:

- Las personas que tengan síntomas de gripe o que sospechen estar infectadas con el virus de la gripe.
- Las personas con alergias graves y potencialmente mortales a la vacuna contra la gripe o a cualquier ingrediente de las vacunas, como huevos, gelatina, antibióticos u otros ingredientes.

Aún si se aplica la vacuna contra la gripe, usted puede tener un resfriado u otro virus durante la temporada de gripe. Si no puede consultar a su médico de atención primaria, los miembros de MedStar Family Choice pueden consultar a un médico a través de MedStar eVisit o llamando a la línea de asesoría de enfermería al **855-210-6204**. Para conocer más información o inscribirse en MedStar eVisit, visite la página web **MedStarFamilyChoice.com/eVisit**.

* Fuente: [CDC.gov/Flu/Prevent/Keyfacts.htm](https://www.cdc.gov/Flu/Prevent/Keyfacts.htm)

¿Sabía qué?

- Usted puede propagar la gripe antes de enterarse que está enfermo. La mayoría de las personas pueden contagiar al menos un día antes de tener síntomas, y de cinco a siete días antes de enfermarse.
- El momento desde que la persona está expuesta al virus de la gripe hasta el momento en el que comienzan los síntomas es aproximadamente de uno a cuatro días, con un promedio aproximado de dos días.
- Las personas con ciertas afecciones médicas crónicas (como asma, diabetes o enfermedad del corazón), las mujeres embarazadas y los niños pequeños están especialmente en riesgo de tener complicaciones relacionadas con la gripe.

Fuente: [CDC.gov/Flu/KeyFacts.htm](https://www.cdc.gov/Flu/KeyFacts.htm)

Detenga los gérmenes con buenos hábitos de salud.

¿Quiere eliminar los resfriados y la gripe cuando están en camino?

1. **Evite el contacto cercano.**
2. **Quédese en casa cuando esté enfermo.**
3. **Cúbrase la boca y nariz.**
4. **Lávese las manos.**
5. **Evite tocarse los ojos, la nariz o la boca.**
6. **Practique otros buenos hábitos para la salud.**

Fuente: [CDC.gov/Flu/Protect/Habits.htm](https://www.cdc.gov/Flu/Protect/Habits.htm)

Comprender el fraude, el desperdicio y el abuso.

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, lo que significa que presentar un reporte no afectará los servicios que usted recibe o cómo lo tratan en MedStar Family Choice Maryland. 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**, o puede llamar a Servicios para Miembros al **888-404-3549** o a la línea directa de Integridad Corporativa de MedStar Health al **877-811-3411**. También puede llamar a la oficina del Departamento de Salud del Inspector general a la línea gratuita **866-770-7175** o reportarlo en línea en https://health.maryland.gov/oig/Pages/Report_Fraud.aspx.



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 pueden atender a sus pacientes a través de consultas en línea en vídeo. 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 Visit. Si este tipo de cita es adecuada, puede programar una consulta por vídeo de la misma manera como programaría una visita en el consultorio.

Nota: Para tener una consulta por vídeo 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 para conectarse, puede visitar la página de experiencias del paciente de MedStar Health Video Visits en MyVideoVisit.MedStarHealth.org.



El registro en línea está disponible 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 33 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 enfermeras 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://www.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 Medicaid, 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/reclamos y apelaciones de MedStar Family Choice en nuestro sitio web en **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, 7:30 a. m. a 5:30 p. m.

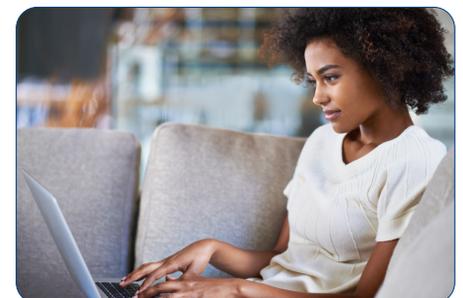


Grupo de MedStar Family Choice en Facebook

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) y 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 **800-508-6975**.

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 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 a nuestro departamento de Servicios para Miembros a la línea gratuita **888-404-3549**, de lunes a viernes, de 8:30 a. m. a 5:00 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? Las participantes de Momma & Me pueden recibir hasta \$200 en tarjetas de regalo al completar las citas de obstetricia. Llame al **410-933-3057** para conocer más información.

La 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



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**.
- 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** 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**

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 esté en embarazo:

- 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 del bebé, 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 cuello uterino. 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 posparto! ¡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.

Si necesita ayuda fuera del horario de atención, llame al **855-210-6204** para comunicarse con la Línea de asesoría de enfermería 24 /7.

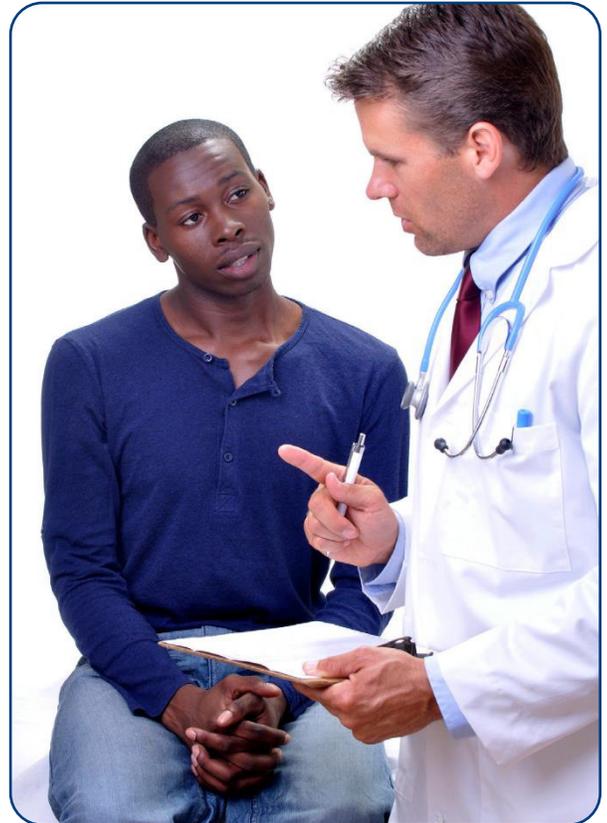
Cómo protegemos la privacidad de su información de salud.

¿Sabía que existen leyes que protegen su privacidad? MedStar Family Choice valora la importancia de mantener segura su información protegida de salud. Hemos implementado políticas para hacerlo.

MedStar Family Choice reconoce la importancia de la privacidad de los pacientes. Antes de divulgar por teléfono su información protegida de salud, MedStar Family Choice tiene la obligación de verificar su identidad y la autorización para acceder a la información protegida específica. Para hacerlo, nuestro personal le hará preguntas de identificación como su nombre, dirección o fecha de nacimiento antes de darle cualquier información protegida de salud. Un miembro puede llenar un formulario de autorización y divulgación de registros médicos de MFC para permitir que otra persona se comunique con MFC en su nombre.

MedStar Family Choice tiene la obligación de garantizar la privacidad de su información protegida de salud escrita o electrónica. Los documentos impresos se guardan en lugares seguros. La información protegida de salud electrónica se encuentra encriptada en todos los dispositivos. Los empleados solo pueden usar o divulgar la información protegida de salud solamente para un propósito permitido por la ley o por requisitos aplicables. Además, el acceso se basa en las funciones específicas de trabajo. Nuestros empleados también reciben capacitación sobre cómo proteger la información de salud de nuestros miembros. MedStar Family Choice también emplea métodos adicionales de comunicación con correos electrónicos seguros.

Con su paquete de inscripción, usted recibió una copia de nuestro Aviso de Prácticas de Privacidad. 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. Si tiene preguntas relacionadas con la protección de su información de salud o si quiere solicitar una copia del Aviso de Prácticas de Privacidad, por favor llame a Servicios para miembros al **888-404-3549**.



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 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, AHRO).

Nuevas normas de farmacia.

A partir del 1 de julio de 2022, MedStar Family Choice debe seguir nuevas reglas al procesar las solicitudes de medicamentos que su proveedor de atención médica le recete. Ahora solo tenemos 24 horas desde el momento en que recibimos la solicitud para tomar una decisión y notificar a su proveedor de atención médica. Usted puede ayudarnos para que reciba sus medicamentos rápidamente pidiéndole a su proveedor de atención médica que revise nuestra lista de medicamentos cubiertos antes de recetarle un medicamento.

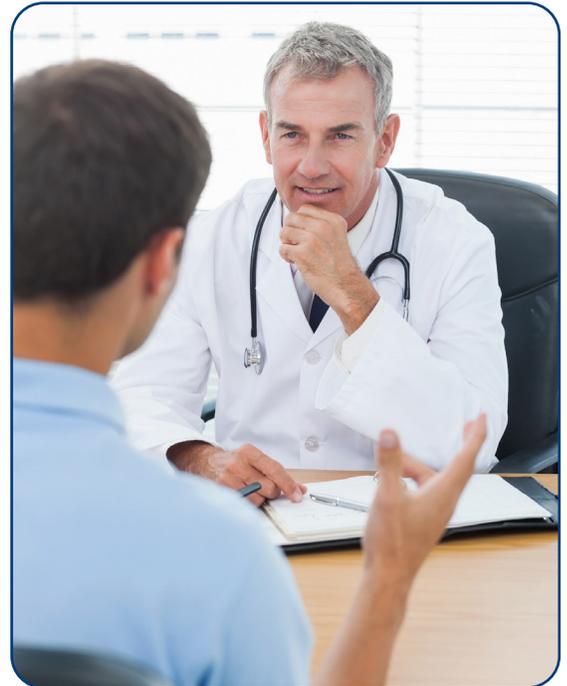
Si su proveedor de atención médica considera que necesita un medicamento que no está en la lista de medicamentos cubiertos, pídale que nos envíe una solicitud con las notas médicas que expliquen la razón por la que necesita este medicamento. Si va a la farmacia y el farmacéuta le dice que un medicamento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

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.



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, DHMH 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 miembro
- Disponibilidad y accesibilidad
- Gestión de utilización
- Continuidad de la atención
- Educación de salud
- Difusión
- Fraude y abuso



Para la auditoria del 2021, MedStar Family Choice cumplió los requisitos mínimos en todas las categorías, excepto en una. MFC recibió una calificación de "parcialmente cumplido" para un elemento del estándar de acreditación y reacreditación. Como resultado, MFC presentó un plan de acción a Qlarant para hacer correcciones en el área en la que no se cumplió con los requisitos. Se identificó una oportunidad para mejorar un elemento del estándar de revisión de utilización. Así mismo, se identificó otra oportunidad para mejorar un elemento del estándar de difusión. MFC hizo cambios menores a la política conforme a las sugerencias de Qlarant. MedStar Family Choice está comprometido a mejorar la calidad de manera continua. Qlarant hizo recomendaciones e identificó áreas de enfoque para la próxima revisión. MedStar Family Choice revisa activamente los procesos y procedimientos actuales con el objetivo de alcanzar un cumplimiento del 100% en el 2022.



**MedStar Family
Choice**

5233 King Ave., Suite 400
Baltimore, MD 21237
888-404-3549 **PHONE**
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 mary.e.ruland@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

Mary Ruland
*Administrador de comunicaciones del
plan de salud*

Lesly Wallace
Directora ejecutiva, Maryland

Karyn Wills, MD
Directora médica