MedStar Family Choice

Programa HealthChoice de Maryland

Boletín para afiliados

Verano de 2025

Copagos de recetas para afiliados

El estado de Maryland exige que todas las organizaciones de atención administrada de HealthChoice (incluida MedStar Family Choice) cobren un copago por los medicamentos. Un copago es un costo que deberá pagar cuando recoja sus medicamentos.

La mayoría de los medicamentos genéricos o de marcas incluidos en el formulario (cubiertos) tienen un copago (costo) de $1.00. Los medicamentos cubiertos se pueden encontrar en el sitio web de MedStar Family Choice en **MedStarFamilyChoiceMD.com/Maryland-Members/Benefits/Pharmacy**. Hay una pequeña cantidad de medicamentos que están cubiertos por MedStar Family Choice, pero tienen un copago de $3.00. Estos medicamentos están etiquetados en el documento del formulario como "Nivel 2".

- Todos los medicamentos contra el VIH/SIDA tienen un copago de $1.00.
- NO hay copago para las opciones de planificación familiar (condones, DIU, píldoras anticonceptivas, etc.).
- Los medicamentos de marca que no están en el formulario (no cubiertos) tendrán un copago de $3.00.
- Tenga en cuenta que los siguientes afiliados de MedStar Family Choice no tendrán que abonar un copago por sus medicamentos:
  - » Menores de 21 años
  - » Afiliadas que estén embarazadas
  - » Afiliados que reciben cuidados paliativos (programas que brindan atención especial a personas que están cerca del final de su vida y han interrumpido el tratamiento para curar o controlar su enfermedad)
  - » Nativos estadounidenses

En esta edición

Comprenda sus beneficios 2

Los medicamentos aprobados están en nuestro sitio web 2

Conozca los procesos de reclamos, quejas y apelaciones para los afiliados 2

Sus opciones para la atención de urgencia 3

Encuentre información valiosa en el sitio web de MedStar Family Choice 5

Los afiliados de MedStar Family Choice tienen a su disposición programas de gestión de casos 6

Conozca sus derechos y responsabilidades como afiliado 8

Portal de salud y bienestar para afiliados 10

Contamos con servicios gratuitos de interpretación 10

Cómo obtener una remisión a un especialista 11

Es fácil encontrar un proveedor en nuestro sitio web 12

Para obtener una versión en español de este boletín, ingrese en **MedStarFamilyChoiceMD.com** o llame a Servicios para Afiliados al **888-404-3549**.

Comprenda sus beneficios

Puede encontrar información valiosa sobre todos los beneficios de atención médica que se ofrecen en MedStar Family Choice en nuestro sitio web, **MedStarFamilyChoiceMD.com**. Si está interesado en obtener información adicional sobre los hospitales de MedStar Health, ingrese en **MedStarHealth.org**. Si no tiene acceso a Internet, puede llamar a nuestro Departamento de Servicios para Afiliados al **888-404-3549**.

Los medicamentos aprobados están en nuestro sitio web

El formulario es la lista de medicamentos recetados cubiertos por MedStar Family Choice. Cuando se realicen cambios en el formulario, se incluirán en el Boletín para afiliados. El formulario de MedStar Family Choice está disponible en línea en **MedStarFamilyChoiceMD.com/Maryland-Members/Benefits/Pharmacy**. Si no tiene acceso a nuestro sitio web y quiere saber si un medicamento específico se encuentra o no en el formulario, podemos enviarle la información que solicite. Llame a Servicios para Afiliados al **888-404-3549**.

Conozca los procesos de reclamos, quejas y apelaciones para los afiliados

El procedimiento de quejas, reclamos y apelaciones de MedStar Family Choice se puede encontrar en su Manual de afiliados en la página 57. Su Manual de afiliados se encuentra en nuestro sitio web en **MedStarFamilyChoiceMD.com/Maryland-Members/Handbook**. Si puede acceder a nuestro sitio web, puede llamar a nuestro Departamento de Servicios para Afiliados al **888-404-3549** para obtener una copia del proceso.

El proceso incluye información sobre:

- Cómo presentar un reclamo, queja o apelación y cuáles son las diferencias entre estas.
- Cuánto tiempo tardaremos en responderle.
- Qué puede hacer si no está de acuerdo con nuestra decisión.

Si tiene alguna preocupación sobre una decisión tomada por MedStar Family Choice, los afiliados siempre tienen derecho a comunicarse con la línea de ayuda para inscritos de HealthChoice al **800-284-4510**, de lunes a viernes de 8 a.m. a 5 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.
- Comparta siempre con nosotros las actualizaciones de su número de teléfono para que podamos comunicarnos con usted.
- Busque siempre atención en instalaciones y proveedores dentro de la red cuando sea posible.

Sus opciones para la atención de urgencia

Sabemos que puede ser difícil diferenciar si una situación es una urgencia o no. Como afiliado de MedStar Family Choice, su proveedor de atención primaria (PCP) puede ayudarle y brindarle orientación sobre su enfermedad, lesión menor o problema de emergencia. Si necesita ayuda para encontrar un PCP, llame al Departamento de Divulgación al **800-905-1722, opción 1**.

¿Qué es una emergencia menor?

- Resfriados, tos y gripe
- Vómitos y diarrea
- Cortes y moretones
- Dolores de cabeza
- Dolores de oído/infecciones
- Dolor de garganta y fiebre
- Quemaduras, erupciones y picaduras
- Dolor dental
- Esguinces y fracturas menores de huesos
- Preocupaciones sobre ETS (enfermedades de transmisión sexual)

Siga esta sencilla lista de verificación para emergencias menores:

- Llame a su PCP durante el horario de atención normal y pregunte si puede atenderlo ese día por una cita urgente por enfermedad o por una lesión menor.
- Si llama a su PCP después del horario de atención normal, escuche atentamente su mensaje con respecto a un número de teléfono fuera del horario de atención que también pueda ayudarle.

Si no puede conseguir una cita con su PCP, tiene otras opciones. MedStar Family Choice ofrece una línea directa de orientación de enfermería disponible las 24 horas, los 7 días de la semana. Llame a la línea directa al **855-210-6204** y un enfermero podrá brindarle asesoramiento sobre los próximos pasos, como:

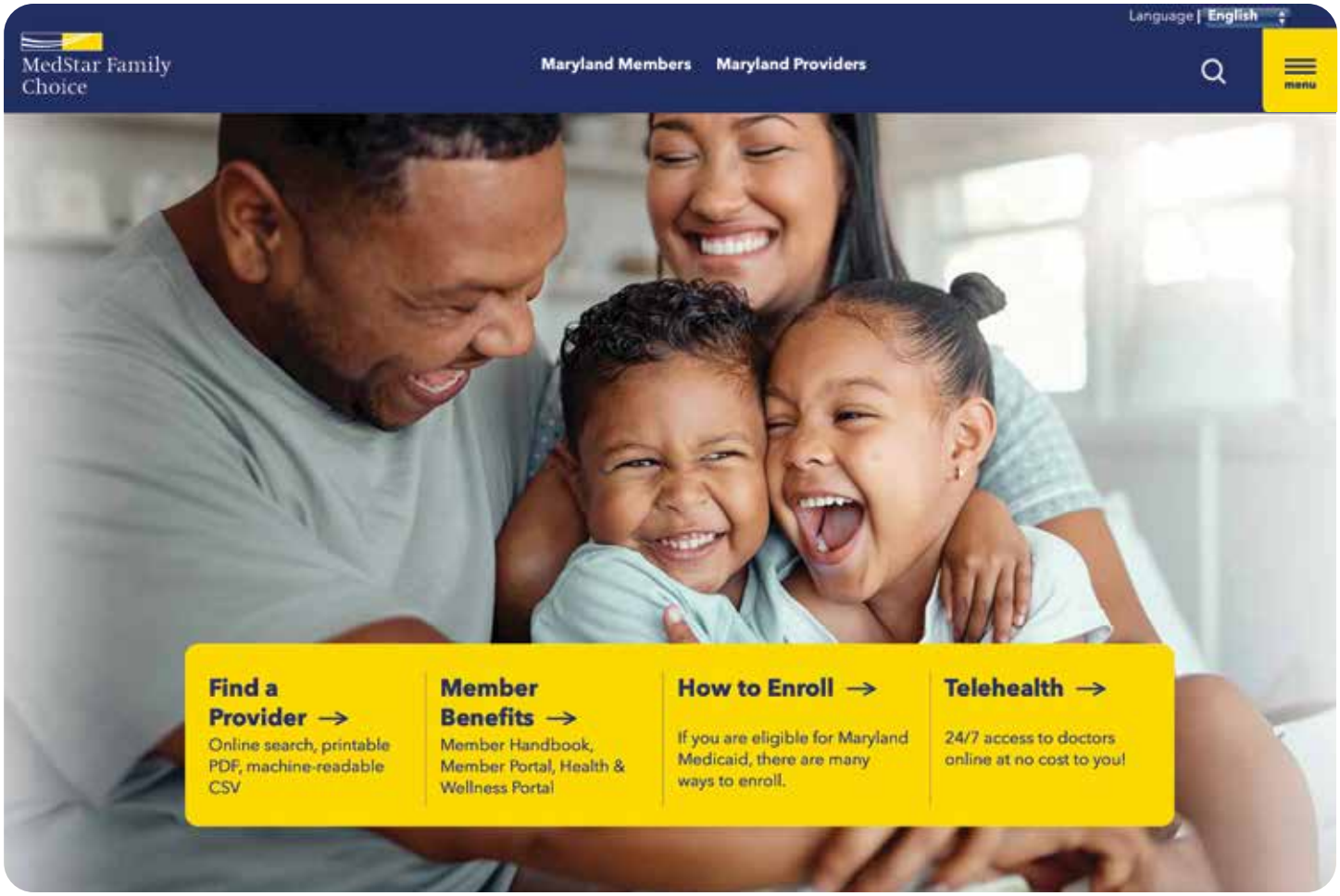
- Consejos sobre cómo puede solucionar una emergencia pequeña en casa
- Recomendación para acudir a un centro de atención de urgencias
- Recomendación para acudir al Departamento de Emergencias más cercano para recibir atención médica

MedStar Family Choice ofrece MedStar eVisit: telemedicina. MedStar eVisit: telemedicina le da acceso por video a proveedores médicos de confianza las 24 horas del día, los 7 días de la semana desde su tableta, teléfono inteligente o computadora. Un médico puede ofrecerle consultas, diagnósticos y recomendaciones de tratamiento, así como enviar recetas a su farmacia y ayudarle con las remisiones. ¡Este servicio ahora está disponible para los afiliados sin costo alguno! Para obtener más información o registrarse, ingrese en **MedStarFamilyChoiceMD.com/Maryland-Members/Benefits/eVisit**. O bien, utilizando su tableta o teléfono inteligente, descargue la aplicación MedStar eVisit-Telehealth.

Si no puede conseguir una cita con su PCP, puede acudir a un centro de atención de urgencias para atender su emergencia menor. La mayoría de los centros de atención de urgencias pueden realizar radiografías y algunos análisis de laboratorio. Un centro de atención de urgencias también puede llamar a una ambulancia para llevarlo al Departamento de Emergencias cuando sea necesario.

Vale la pena pensar en el lugar correcto al que debe acudir. Por lo general tendrá que estar en la sala de urgencias por más tiempo antes de que lo atiendan y podría estar expuesto a otras enfermedades mientras espera.

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



Encuentre información valiosa en el sitio web de MedStar Family Choice

MedStar Family Choice sigue 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 Maryland, **MedStarFamilyChoiceMD.com**, contiene información valiosa, que incluye:

- Proceso de apelación
- Información sobre beneficios
  - » Qué servicios están cubiertos
  - » Servicios añadidos a MedStar Family Choice
  - » Si hay copagos
  - » Qué hacer si recibe una factura por un servicio cubierto
  - » Cobertura fuera del área
  - » Servicios fuera de la red
  - » Segundas opiniones
  - » Servicios de remisión automática
- Servicios de gestión de casos y enfermedades
- Orientaciones de práctica clínica

- Información de contacto para MedStar Family Choice
- Búsqueda de proveedores (directorio de proveedores)
- Formulario (lista de medicamentos)
- Información sobre fraude, malgasto y abuso
- Horario de atención e instrucciones fuera del horario
- Servicios de interpretación
- MedStar eVisit: telemedicina
- Línea de orientación de enfermería
- Manual de afiliados
- Boletines informativos para afiliados
- Derechos y responsabilidades de los afiliados
- Políticas sobre nuevas tecnologías
- Aviso de prácticas de privacidad
- Programa de divulgación e incentivos de bienestar
- Procedimientos y protocolos de farmacia
- Guía rápida de referencia para farmacia
- Programas de atención preventiva
- Programas de mejora de la calidad
- Cronograma de clases de educación sobre la salud
- Minutos del teléfono inteligente/servicio móvil sin costo
- Orientación sobre el transporte
- Toma de decisiones de Gestión de Utilización
- Ubicaciones de atención de urgencias

Si no tiene acceso a Internet, todos estos materiales están disponibles en forma impresa si se comunica con nuestro Departamento de Servicios para Afiliados, de lunes a viernes, de 8:30 a.m. a 5:00 p.m., al **888-404-3549**. También puede ingresar en nuestro portal de bienestar en línea en **MedStarHealth.LiveHealthyIgnite.com/Users/Sign_In**.

Los afiliados de MedStar Family Choice tienen a su disposición programas de gestión de casos

Un equipo altamente calificado de enfermeros y trabajadores sociales está disponible para los afiliados de MedStar Family Choice con necesidades especiales, enfermedades graves, problemas de salud mental o conductual y problemas sociales.

Nuestros enfermeros y trabajadores sociales brindan educación, apoyo y orientación para aquellos afiliados que necesiten o deseen obtener asistencia adicional para gestionar su salud. Nuestros enfermeros y trabajadores sociales también pueden ayudar a facilitar el acceso a nuestros servicios de atención médica.

A continuación se mencionan algunos ejemplos de enfermedades o necesidades médicas en las que podemos brindarle ayuda:

- Accidente cerebrovascular
- Cáncer o tumores
- Anemia falciforme con crisis grave
- Trauma agudo que requiera coordinación de atención compleja

- Varias afecciones crónicas
- Necesidades psicosociales o del comportamiento complejas
- Trasplantes
- Necesidades especiales de atención médica
- Embarazo de alto riesgo
- Diabetes
- Asma
- EPOC
- Hipertensión
- Enfermedad cardiovascular/ICC
- VIH
- Trastorno por abuso de sustancias, incluido el alcohol
- Enfermedad renal en etapa terminal

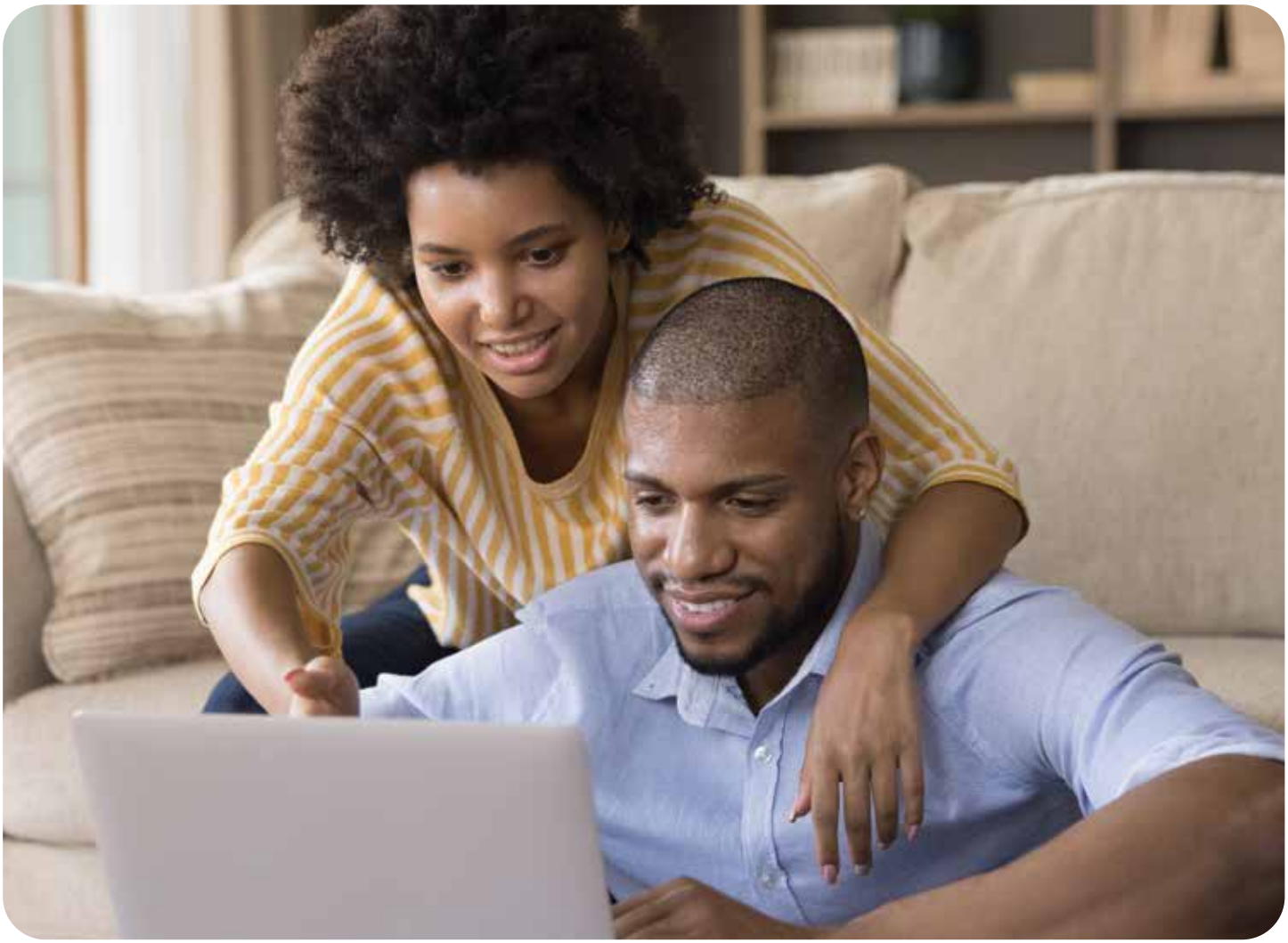
No es obligatorio que se inscriba en estos servicios. Es posible que le ofrezcamos inscribirse si usted presenta ciertas afecciones o necesidades médicas. Si se identifica que es elegible para inscribirse, un enfermero o trabajador social lo llamará por teléfono para explicarle los beneficios que posee y los servicios a los que puede acceder. La afiliación en la gestión de casos es voluntaria.

Si desea consultar sobre los programas de gestión de casos disponibles, comuníquese con nosotros al **410-933-2200 (opción 1 y luego opción 3)** o al **800-905-1722 (opción 1 y luego opción 3)**. Estamos disponibles de lunes a viernes, de 8:30 a.m. a 5:00 p.m. Los mensajes en el buzón de voz recibidos fuera de este horario se responderán durante el siguiente día hábil.

Conozca sus derechos y responsabilidades como afiliado

Como afiliado de Maryland HealthChoice de MedStar Family Choice, usted tiene derecho a lo siguiente:

- Trato respetuoso y que se considere su dignidad y privacidad.
- Información sobre otras opciones de tratamiento presentada de forma fácil de entender.
- Participar en las decisiones sobre su atención médica, como el derecho a rechazar algún tratamiento.
- No experimentar cualquier forma de control físico o mental o dejarlo solo para obligarle a aceptar algo, castigarle o porque es más fácil para otra persona.
- Solicitar y obtener una copia de sus registros médicos. También puede solicitar correcciones de sus registros.
- Ejercer sus derechos y saber que esto no afectará de manera negativa la forma en que el Departamento de Salud de Maryland, MedStar Family Choice o nuestros proveedores lo tratan.
- Presentar un reclamo, queja o apelación ante MedStar Family Choice.



- Solicitud para mantener la cobertura de Medicaid mientras su apelación está pendiente. NOTA: Es posible que tenga que pagar por cualquier atención que reciba durante este tiempo si se mantiene la decisión original.
- Obtenga una segunda opinión de otro proveedor de la red de MedStar Family Choice si no está de acuerdo con la opinión de su proveedor sobre un servicio que necesita. Llame a la línea de servicios para afiliados al **888-404-3549** para obtener ayuda para encontrar otro proveedor.
- Hacer o negarse a hacer una voluntad anticipada para las decisiones de atención médica. Para obtener más información, consulte la página web de voluntades anticipadas del fiscal general de Maryland.
- Solicite y obtenga información sobre cómo MedStar Family Choice administra la organización. Para obtener más información, llame a la línea de servicios para afiliados al **888-404-3549**.
- Solicitar y obtener información sobre los servicios del plan médico, los profesionales, los proveedores y los derechos y responsabilidades de los afiliados.
- Hacer recomendaciones sobre la política de derechos y responsabilidades de los afiliados.

Como afiliado de MedStar Family Choice Maryland HealthChoice, usted tiene la responsabilidad de:

- Tratar a todos aquellos que trabajan con usted con respeto y dignidad.
- Ser puntual para su cita.
- Cancelar su cita de inmediato si no puede asistir.
- Llevar siempre su tarjeta de afiliado de Medicaid y MedStar Family Choice.
- Nunca permitir que otra persona use su tarjeta de afiliado de Medicaid o MedStar Family Choice.
- Informar a MedStar Family Choice sobre la pérdida o robo de una tarjeta de identificación de afiliado y obtener una nueva tarjeta.
- Informar sobre otras coberturas de seguro médico a su proveedor y a MedStar Family Choice.
- Trabajar con su proveedor de atención primaria para crear un plan de atención juntos.
- Trabajar con sus proveedores y seguir los planes e instrucciones de atención que haya acordado con ellos.
- Hacer preguntas sobre su atención médica e informar a su proveedor si no entiende algo.
- Proporcionar información médica honesta y actualizada a sus proveedores.
- Utilizar la sala de emergencias solo para una emergencia médica. Informar a su proveedor de atención primaria lo antes posible después de recibir atención de emergencia.
- Informar a sus cuidadores sobre cualquier cambio en su voluntad anticipada.
- Llamar al servicio para afiliados al **888-404-3549** si tiene algún problema o una queja.
- Informar los cambios necesarios en su estado dentro de los 10 días a Maryland Health Connection.

Portal de salud y bienestar para afiliados

Ingrese en **MedStarHealth.LiveHealthyIgnite.com/Users/Sign_In** para iniciar sesión y obtener más información sobre el 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.

Obtener 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 crezca
Disfrute de recursos como videos, artículos y otras herramientas para brindarle apoyo en cada área del bienestar, incluida la salud financiera, física, mental y emocional.

¡A disfrutar!
¿Quién dijo que cuidarse a uno mismo tenía que ser una tarea difícil? También tiene la opción de sincronizar aplicaciones y dispositivos, descubrir recetas nutritivas, controlar la hidratación y el sueño y mucho más. No importa cuáles sean sus objetivos de bienestar, tendrá las herramientas y los recursos para ayudarle a estar bien.

Contamos con servicios gratuitos de interpretación

Si conoce a algún afiliado de MedStar Family Choice que no hable inglés o no lo hable muy bien, comuníquese con la línea de servicios para afiliados al **888-404-3549** de manera gratuita. Contamos con intérpretes que ayudan a los afiliados durante sus citas médicas. También ofrecemos intérpretes para ayudar a aquellos afiliados que no hablen inglés o que no puedan leer la información escrita que les enviamos desde la línea de servicios para afiliados. Si usted o alguien que conoce es sordo o tiene problemas de audición, los afiliados pueden acceder al servicio de retransmisión de Maryland para obtener asistencia TTY al 711. MedStar Family Choice también cuenta con personas capacitadas en lengua de señas, disponibles para ayudarle durante sus visitas al médico. Usted, o alguien que pueda hablar por usted, deberá informarle a un representante de la línea de servicios para afiliados que necesita un intérprete.

Si necesita un intérprete, comuníquese con el Departamento de Servicios para Afiliados al **888-404-3549.**

Cómo obtener una remisión a un especialista

Los proveedores de atención primaria le brindarán excelentes consejos sobre los servicios de atención médica. Si alguna de sus enfermedades requiere que usted consulte con un especialista, su proveedor de atención primaria lo remitirá a uno dentro de nuestra red. Si no contamos con un proveedor dentro de nuestra red, MedStar Family Choice le ayudará a encontrar uno fuera de nuestra red. Si su proveedor de atención primaria puede atender la afección sin hacer una remisión, se encargará de tratar su afección médica.

Si usted es una afiliada de sexo femenino y su proveedor de atención primaria no es especialista en salud de la mujer, tiene el derecho de consultar con un especialista dentro de la red de MedStar Family Choice sin necesidad de ser remitida. Si desea una segunda opinión, tiene derecho a consultar a otro proveedor dentro de nuestra red. Si en MedStar Family Choice no contamos con un proveedor disponible dentro de la red, le ayudaremos a obtener una segunda opinión con un proveedor fuera de la red de MedStar Family Choice, sin ningún costo para usted. Para obtener una segunda opinión, puede comunicarse con su proveedor de atención primaria o con la línea de servicios para afiliados al **888-404-3549**. Es posible que requiera una remisión. Recuerde siempre que la mayoría de los médicos necesitarán verlo en el consultorio antes de remitirlo con 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 Afiliados al **888-404-3549** para solicitar ayuda de manera gratuita.

Es fácil encontrar un proveedor en nuestro sitio web

¿Sabía que, como afiliado de MedStar Family Choice, se le asigna automáticamente un proveedor de atención primaria en caso de no haber elegido uno al momento de inscribirse? Si necesita cambiar su proveedor de atención primaria o desea obtener más información sobre cómo elegir un proveedor, comuníquese con la línea servicios para afiliados al **888-404-3549**.

En el sitio web de MedStar Family Choice podrá encontrar con facilidad un proveedor. ¿Sabía que allí puede buscar y filtrar los resultados por categorías específicas para encontrar más fácilmente lo que necesita? Puede elegir un médico por nombre o por grupo, hospital, género, idioma, especialidad, ciudad o distancia en millas desde su hogar o código postal.

Nuestro sitio web también contiene información detallada sobre los proveedores, como las direcciones de los consultorios, los números de teléfono, las calificaciones de los profesionales, los horarios de atención, la educación (como el lugar de residencia y escuelas de medicina) e información de certificación de la junta. Si no cuenta con acceso a internet y desea obtener esta información adicional sobre un proveedor específico, comuníquese con la línea de servicios para afiliados. Es recomendable siempre verificar que se trate de un proveedor participante llamando a su consultorio.

Si tiene alguna pregunta sobre cómo seleccionar su proveedor de atención primaria, llame a la línea de servicios para afiliados al **888-404-3549**. También puede revisar la herramienta de búsqueda en línea "Encontrar un proveedor" en nuestro sitio web en **MedStarFamilyChoiceMD.com/Maryland-Members/Find-a-Provider** para obtener más información.

MedStar Family Choice

5233 King Ave., Suite 400
Baltimore, MD 21237
800-905-1722
MedStarFamilyChoiceMD.com

El boletín para afiliados es una publicación de MedStar Family Choice Maryland.

Para obtener más información sobre su plan o cualquiera de los contenidos de este boletín, ingrese en **MedStarFamilyChoiceMD.com**.

Jocelyn Chisholm Carter, JD, presidenta de MedStar Family Choice
Nadine Coy, vicepresidenta y directora ejecutiva de MedStar Family Choice MD
Damien Doyle, MD/CMD, director médico general y director médico de MedStar Family Choice MD
Lisa McDonough, gerente de Experiencia de Afiliados y Comunicaciones Internas de MedStar Family Choice