



¿Usted o su hijo(a) acaban de cumplir 18 años?

Si es así, puede que sea el momento de buscar un nuevo médico. Al ser una persona adulta, las necesidades de atención médica cambian. Si usted o su hijo(a) mayor actualmente se atienden con un pediatra, es probable que desee cambiar a un proveedor de atención primaria (médico). Entre los tipos de proveedores de atención primaria para adultos se incluyen la medicina familiar y la medicina interna.

Si tiene preguntas sobre el tipo de proveedor al que debe consultar, consúltelo a su médico. MedStar Family Choice también puede ayudarlo a encontrar un nuevo médico para adultos en su área. Si desea ayuda para seleccionar un nuevo proveedor, llame a Servicios para Afiliados al **888-404-3549**.

Si tiene alguna pregunta, consulte en la farmacia2

Atención a todas las afiliadas embarazadas o que pronto lo estarán: ¡podrían obtener una tarjeta de regalo de \$50!4

Línea de orientación de enfermería gratuita.....5

Resultados de la encuesta de MedStar Family Choice.....5

Programa de Gestión de Casos Raros y Costosos6

MedStar Family Choice está en Facebook.....7

Buenas prácticas para comunicarse con su médico.....7

Orientaciones de práctica clínica.....8

Recordatorio para vacunarse contra la gripe y recibir un refuerzo contra el COVID-198

Si tiene alguna pregunta, consulte en la farmacia

¿Alguna vez intentó surtir una receta y le dijeron que MedStar Family Choice no cubría el medicamento? Si es así, ¿desde la farmacia se ofrecieron a comunicarse con el consultorio de su médico o con MedStar Family Choice para resolver el problema?

Muchas personas salen de la farmacia sin la receta que necesitan debido a estos problemas. Sepa que está bien hacer las siguientes preguntas en la farmacia:

- ¿Por qué mi medicamento no está cubierto?
- ¿Hay alguna manera de que el seguro cubra mi medicamento?
- ¿Hay algún otro medicamento que pueda usar y que esté cubierto por mi seguro?

A continuación, se incluyen algunas razones comunes por las que es posible que su receta no esté cubierta:

- El medicamento no está en el formulario (una lista con los medicamentos cubiertos).
- El medicamento necesita que lo aprueben antes (lo que se conoce como autorización previa).
- Es posible que sea demasiado pronto para volver a surtir el medicamento si ya se hizo previamente.

MedStar Family Choice desea que reciba la atención médica y los medicamentos que necesita para mantenerse saludable. Queremos que sepa que está bien preguntar en la farmacia si tiene algún problema para conseguir su medicamento. Si, después de preguntar en la farmacia, todavía no puede obtener sus medicamentos recetados, MedStar Family Choice puede ayudarlo.

Para obtener ayuda con sus medicamentos, llame a Servicios para Afiliados de MedStar Family Choice al **888-404-3549**, de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5 p.m. Además, los afiliados de MedStar Family Choice pueden enviar sus inquietudes relacionadas con la farmacia en línea mediante este formulario que se encuentra en nuestro sitio web: [MedStarFamilyChoiceMD.com/Maryland-Members/Benefits/Pharmacy/Submit-Issues](https://www.MedStarFamilyChoiceMD.com/Maryland-Members/Benefits/Pharmacy/Submit-Issues). Las farmacias están obligadas por ley a eximir del copago a las afiliadas embarazadas si se identifican como tales. Además, los afiliados deben contactar a Servicios para Afiliados si hay algún problema con la farmacia dispensadora, con gusto les ayudaremos.

Para obtener asistencia con medicamentos relacionados con la salud mental y el abuso de sustancias, llame a la línea directa de farmacia del Departamento de Salud de Maryland al **800-492-5231**, opción 3. Para obtener más información sobre sus beneficios de farmacia, visite nuestro sitio web [MedStarFamilyChoiceMD.com/Maryland-Members/Benefits/Pharmacy](https://www.MedStarFamilyChoiceMD.com/Maryland-Members/Benefits/Pharmacy).



¿Qué es la Gestión de Utilización?

Para garantizar que los afiliados obtengan el tratamiento médico necesario, MedStar Family Choice sigue un proceso de revisión básico llamado Gestión de Utilización. El médico del afiliado envía una solicitud de servicios a MedStar Family Choice, en general por teléfono o fax. Nuestros asociados clínicos con experiencia revisan todas las solicitudes.

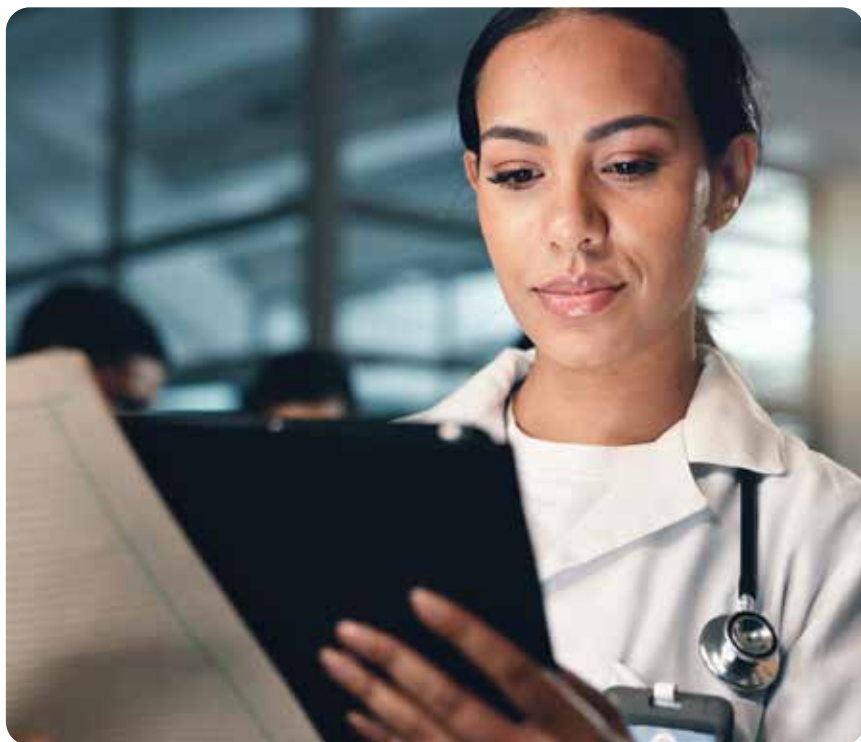
Las decisiones de MedStar Family Choice se basan en criterios nacionales, como las pautas de Medicaid o InterQual. Nuestros médicos revisan las necesidades de los afiliados que no cumplen con los criterios estándar para determinar si son médicamente necesarias. MedStar Family Choice aprueba o deniega los servicios en función de si es médicamente necesario y si está cubierto. No recompensamos económicamente a nuestros proveedores, asociados ni a ninguna persona contratada por MedStar Family Choice por denegar los servicios. Tampoco recompensamos económicamente a ninguna persona involucrada en el proceso de toma de decisiones de manera que se fomente un uso menor de los servicios.

MedStar Family Choice requiere hasta dos días hábiles para procesar una solicitud completa de servicios, sin incluir los medicamentos. Las solicitudes se consideran completas cuando el médico envía la información médica necesaria. La decisión final no puede demorar más de 14 días calendario, se haya recibido o no toda la información clínica.

MedStar Family Choice toma una decisión y notifica sobre todas las solicitudes de medicamentos dentro de las 24 horas posteriores a la solicitud. Una decisión válida puede ser una aprobación, una denegación o una solicitud de información adicional para tomar una decisión.

Si se decide solicitar información adicional, MedStar Family Choice otorgará al proveedor solicitante hasta 14 días calendario para presentar la información y tomar una decisión sobre si aprobar o denegar la solicitud. Este plazo de 14 días calendario amplía el plazo original para decisiones de 24 horas (sin exceder un total de 15 días calendario) a partir de la solicitud original del medicamento.

Si MedStar Family Choice deniega la solicitud, el proveedor y el afiliado recibirán una copia de la denegación. La carta incluirá instrucciones sobre cómo apelar la decisión. Los afiliados también pueden comunicarse con la línea de ayuda de HealthChoice al **800-284-4510**.



Atención a todas las afiliadas embarazadas o que pronto lo estarán: ¡podrían obtener una tarjeta de regalo de \$50!

¿Sabía que MedStar Family Choice tiene un programa posparto? También puede calificar para recibir una tarjeta Mastercard® prepagada de MedStar Family Choice de 50\$ solo por seguir las pautas estatales. Es importante que se realice el examen posparto entre 21 y 56 días después de haber tenido a su bebé. Si tiene un parto por cesárea, es posible que su médico quiera verla en el consultorio después de dos semanas para revisar la sutura. Durante esa cita, puede programar una cita para su examen posparto, que debe realizarse entre 21 y 56 días después del parto.

MedStar Family Choice le ofrecerá transporte para ir y volver de su visita y recibirá una tarjeta prepagada de \$50 para asistir a su examen posparto. También puede obtener una tarjeta prepagada adicional de \$10 por asistir a la primera visita de control del niño sano dentro de los 14 días posteriores al nacimiento. Si tiene preguntas o desea ayuda para programar su cita, llame a su coordinador del programa posparto al **800-905-1722**. Además, el portal Healthy Life de MedStar ofrece clases adicionales del programa Growing Together donde puede obtener dinero mientras aprende.

Inicie sesión en el portal Healthy Life en [MedStarFamilyChoiceHealthyLife.com](https://www.MedStarFamilyChoiceHealthyLife.com) para inscribirse y obtener una tarjeta de regalo de \$25 por completar los cursos de lactancia o prenatal y una tarjeta de regalo de \$10 por completar los cursos de seguridad infantil.

La tarjeta la emite MetaBank®, N.A., miembro de FDIC, de conformidad con la licencia otorgada por Mastercard International Incorporated. Mastercard es una marca registrada, y el diseño de círculos es una marca comercial de Mastercard International Incorporated. No hay acceso a dinero en efectivo ni pagos recurrentes. La tarjeta es válida por hasta 12 meses, los fondos no caducan y pueden estar disponibles después de la fecha de vencimiento de la tarjeta, también pueden aplicarse cargos. Se aplican los términos y condiciones de la tarjeta.



Línea de orientación de enfermería gratuita

¿No se siente bien o necesita orientación médica? Un enfermero registrado está a solo una llamada de distancia. Puede comunicarse con la línea de orientación de enfermería al **855-210-6204**, que está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Puede llamar y hablar con un enfermero registrado para que le ayude a determinar qué hacer o adónde ir según sus síntomas. El enfermero podrá informarle cuáles son los lugares de atención de urgencia cercanos si lo necesita.

La atención de emergencia es aquella que se necesita de manera inmediata, debido a una enfermedad o lesión grave y repentina. Por lo tanto, la atención que no sea de emergencia puede demorar más en una sala de urgencias.



Resultados de la encuesta de MedStar Family Choice

MedStar Family Choice quiere que usted esté al tanto de cómo nos está yendo. Para obtener información actualizada sobre los resultados de encuestas como HEDIS®, encuestas de satisfacción, revisiones del desempeño del sistema, auditorías EPSDT y el informe del consumidor, 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).

Puede solicitar copias impresas por teléfono al **888-404-3549**. Mientras continuamos mejorando y esforzándonos por obtener puntuaciones altas, apreciamos enormemente su dedicación a la atención médica de calidad.

HEDIS® es una marca registrada del Comité Nacional de Aseguramiento de la Calidad (NCQA).



Programa de Gestión de Casos Raros y Costosos

El programa de Gestión de Casos Raros y Costosos (REM) es un beneficio de Medicaid de Maryland para afiliados con ciertas afecciones o enfermedades que cumplen con requisitos. El programa REM no es otra MCO (Organización de Atención Administrada). El programa REM permite a los beneficiarios de Medicaid estar en el sistema tradicional de Medicaid de pago por servicio, pero incluye servicios adicionales de gestión de casos. Si es elegible para el programa REM, ya no estará en la MCO (MedStar Family Choice). Podrá consultar a cualquier médico que acepte la tarjeta roja y blanca de Medicaid de Maryland (también conocida como pago por servicio o MA Directo). Esto significa que tendría acceso a más médicos o especialistas y ya no necesitaría remisiones. Los niños y los adultos también tienen beneficios odontológicos y oftalmológicos con el programa REM.

Otra ventaja es la asignación de un gestor de casos que se reunirá con usted de forma periódica para ayudarle a alcanzar sus objetivos de atención médica. El gestor de casos puede ayudarle a concertar citas médicas, resolver problemas o dudas sobre sus medicamentos e incluso asistir a las citas para ayudarle a formular preguntas a su médico. MedStar Family Choice cuenta con un gestor de casos para ayudarle con la solicitud para el programa REM.

Si cree que usted o su hijo(a) tienen una afección rara que podría ser elegible para el programa REM, comuníquese con nuestra coordinadora de REM, Tarsha Williams, al **443-692-1184** para obtener ayuda. Para obtener una lista de los diagnósticos que califican, visite [Health.Maryland.gov/MMCP/Documents/REM/REM-Intake-Packet-April-2024.pdf](https://www.health.maryland.gov/MMCP/Documents/REM/REM-Intake-Packet-April-2024.pdf).

MedStar Family Choice está en Facebook

MedStar Family Choice tiene un grupo privado de Facebook exclusivo para sus afiliados. Nuestro grupo de Facebook incluye información sobre beneficios para afiliados, incentivos de bienestar, eventos, consejos saludables, recomendaciones para programar citas con proveedores y mucho más. Animamos a todos los afiliados a unirse a nuestro grupo para mantenerse conectados. Para unirse, ingrese en Facebook.com/Groups/1745316135776141 y haga clic en "Join Group" (Unirse al grupo).

Buenas prácticas para comunicarse con su médico

Usted desempeña un papel muy importante en su atención médica cuando visita a su médico. A continuación, mencionamos algunas cosas que pueden ayudar a que su visita sea más valiosa tanto para usted como para su médico:

- Tenga sus preguntas anotadas antes de la visita.
- Escuche con atención los consejos que le dé su médico.
- Asegúrese de seguir las instrucciones del médico. Hágase los análisis de laboratorio u otras pruebas que su médico le pida que se haga.
- Asegúrese de que le tomen la presión en cada visita al médico, ya sea con su médico de cabecera o con un especialista.
- Si estuvo hospitalizado o tuvo que ir a la sala de urgencias, avísele a su médico.
Todos los médicos involucrados en su atención médica necesitan conocer esta información.
- Su médico de atención primaria debe recibir una copia del informe de alta médica por su estadía en el hospital. Este documento cuenta con la información detallada sobre la atención que recibió en el hospital. Es muy importante que programe una cita de seguimiento con su médico con respecto a cualquier estadía hospitalaria.
- Pregúntele a su médico de atención primaria si ha recibido una copia del informe de alta médica. Si no lo tiene, puede sugerirle que solicite una copia al hospital; esto es muy importante para poder gestionar su atención médica.



Orientaciones de práctica clínica

MedStar Family Choice cuenta con ciertas Orientaciones de práctica clínica que se brindan para ayudar a los médicos y otros especialistas a tomar decisiones con respecto a la atención de sus pacientes. Para consultar estas orientaciones, visite nuestro sitio web en [MedStarFamilyChoiceMD.com/Maryland-Providers/Provider-Support/Clinical-Practice-Guidelines](https://www.MedStarFamilyChoiceMD.com/Maryland-Providers/Provider-Support/Clinical-Practice-Guidelines).

Recordatorio para vacunarse contra la gripe y recibir un refuerzo contra el COVID-19

Las vacunas están disponibles en las farmacias locales. Durante los últimos 50 años, las vacunas han salvado más de mil millones de vidas en los Estados Unidos. Previenen enfermedades, discapacidades y virus. Los afiliados de MedStar Family Choice (mayores de 3 años) pueden vacunarse gratis en las farmacias participantes, como las farmacias CVS, las farmacias minoristas de MedStar Health, Target, Walmart, Walgreens, Rite Aid, Giant, Safeway y otras farmacias de la red. Este programa incluye la vacuna contra la gripe y las vacunas de herpes zóster, hepatitis A y B, neumonía, VPH (para prevenir el cáncer de cuello uterino), varicela y tétanos. Las vacunas contra la gripe se administran sin cita previa.

En el caso de otras vacunas, entre ellas la vacuna contra el COVID-19, puede ser necesario que el afiliado llame a la farmacia para cerciorarse de que la vacuna que necesita está disponible y para programar una cita, de ser necesario. Su médico será informado cuando usted reciba una vacuna para que pueda ingresarla en sus registros médicos. Para obtener más información sobre las vacunas recomendadas, ingrese en los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades en [CDC.gov/Vaccines/Index.html](https://www.CDC.gov/Vaccines/Index.html) o hable con su proveedor de atención primaria.



**MedStar Family
Choice**

5233 King Ave., Suite 400
Baltimore, MD 21237

800-905-1722

[MedStarFamilyChoiceMD.com](https://www.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](https://www.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