



MedStar Family
Choice

Boletín informativo para afiliados

Invierno de 2026



En esta edición

¿Va a cambiar mi Medicaid?.....	2
El manual para afiliados está disponible en nuestro sitio web.....	2
Gran noticia: habrá mayor acceso a la atención médica con el Sistema Médico de la Universidad de Maryland dentro de la red a partir del 1 de febrero de 2026	3
Nuestro programa de maternidad Growing Together se amplió con Cayaba Care	3
Aviso de no discriminación y accesibilidad lingüística	4
Se ofrecen servicios gratuitos de interpretación y traducción	4
¡Su voz importa!	4
Visite nuestro sitio web para obtener información útil	5
Encontrar un proveedor en nuestro sitio web es fácil.....	6
Conozca sus derechos y responsabilidades como afiliado.....	7
Opciones disponibles de atención urgente y atención de emergencia	9
Un nuevo tratamiento para la anemia falciforme llega a Maryland Medicaid	10
La lista de medicamentos aprobados se encuentra en nuestro sitio web.....	11
¿Qué son los servicios de EPSDT y por qué son importantes?.....	12
Cómo solicitar servicios fuera de nuestra red.....	12
Cómo obtener una remisión a un especialista.....	13
Programas de gestión de casos disponibles para los afiliados	13
Conozca los procesos de reclamos, quejas y apelaciones para los afiliados.....	14
Información sobre el fraude, el malgasto y el abuso.....	15

MedStar Family Choice brinda servicios a personas que reúnen los requisitos para acceder a los programas Maryland HealthChoice y Maryland Children's Health. HealthChoice es un programa del Departamento de Salud de Maryland.

MFCMD 012026

¿Va a cambiar mi Medicaid?

Es posible que haya oído hablar de las nuevas normas federales de Medicaid. Se avecinan algunos cambios, pero no afectarán a todos los afiliados. No habrá cambios para la mayoría de los 1.5 millones de habitantes de Maryland a los que presta servicios Medicaid.

Maryland Medicaid le enviará un aviso oficial antes de que se produzca cualquier cambio que lo afecte. En ese aviso se explicará qué cambia, cuándo ocurrirá y qué debe hacer. El Departamento de Salud de Maryland creó una página web dedicada a responder sus preguntas. Para obtener más información, ingrese a Health.Maryland.gov/MMCP/Eligibility/Pages/changes.aspx.

El manual para afiliados está disponible en nuestro sitio web

El manual para afiliados está disponible en nuestro sitio web en inglés y en español. Revise el manual para afiliados en detalle para obtener información sobre los beneficios, servicios, programas, y derechos y responsabilidades como afiliado. En el manual también se explican las políticas sobre facturación, apelaciones, fraude, malgasto y abuso, entre otras cuestiones. Contiene también números telefónicos importantes para los afiliados. Puede descargar el manual para afiliados en nuestro sitio web en MedStarFamilyChoiceMD.com/Maryland-Members/Handbook.

Si desea recibir por correo un ejemplar impreso sin costo, llame a la línea de servicios para afiliados al **888-404-3549**.


MedStar Family
Choice

**MedStar Family Choice
Maryland HealthChoice
2025 Member Handbook**



MedStar Family Choice • Member Services 888-404-3549 • MedStarFamilyChoiceMD.com • September 2025

Gran noticia: habrá mayor acceso a la atención médica con el Sistema Médico de la Universidad de Maryland dentro de la red a partir del 1 de febrero de 2026

Nos complace informar que el Sistema Médico de la Universidad de Maryland se unirá a nuestra red a partir del 1 de febrero de 2026. Esto significa que tendrá un mayor acceso a una atención médica de alta calidad a través de sus hospitales, centros de atención de urgencia y médicos.

Para encontrar un proveedor o un centro cerca de usted, utilice nuestra herramienta de búsqueda llamada Encuentre un proveedor en [MedStarFamilyChoiceMD.com/Maryland-Members/Find-a-Provider](https://www.MedStarFamilyChoiceMD.com/Maryland-Members/Find-a-Provider).

Gracias por elegirnos para atender sus necesidades de atención médica. Nuestro compromiso es ampliar sus opciones y hacer que la atención médica sea más cómoda para usted.

Nuestro programa de maternidad Growing Together se amplió con Cayaba Care

MedStar Family Choice se complace en informar que nos hemos asociado con Cayaba Care para ampliar nuestro programa de maternidad *Growing Together* de atención prenatal y posparto. Cayaba Care está incluido en el plan de MedStar Family Choice, por lo que no tiene costo para nuestros afiliados. Cayaba Care brinda apoyo adicional además de las consultas médicas. También ofrece ayuda después del nacimiento del bebé. Cayaba Care ofrece lo siguiente:

- Un asesor experto en maternidad que lo acompaña para que se sienta apoyado, seguro y preparado para recibir a su bebé.
- Citas presenciales y virtuales donde puede hacer preguntas.
- Apoyo los 7 días de la semana cuando tenga inquietudes o problemas.
- Un nutricionista y un asesor en lactancia que brindan orientación.

Con MedStar Family Choice y Cayaba Care, recibirá el apoyo que necesita para vivir una experiencia de maternidad saludable y positiva.

Para obtener más información, comuníquese con nuestro departamento de gestión de casos al **410-933-2200 (opción 1 y luego 3)**.

Aviso de no discriminación y accesibilidad lingüística

Los afiliados siempre pueden encontrar el aviso de no discriminación y la declaración de accesibilidad lingüística de MedStar Family Choice en nuestro sitio web en [MedStarFamilyChoiceMD.com/Notice-of-Nondiscrimination](https://www.MedStarFamilyChoiceMD.com/Notice-of-Nondiscrimination). La asistencia lingüística está disponible de forma gratuita para los miembros de MedStar Family Choice. Para obtener ayuda en su idioma, llame a la línea de servicios para afiliados al **888-404-3549**.

Se ofrecen servicios gratuitos de interpretación y traducción

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**. 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 ayudarlo 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.



¡Su voz importa!

Comparta sus ideas para ayudarnos a mejorar y brindar una mejor atención para usted y todos nuestros afiliados. Como miembro de MedStar Family Choice, puede ser seleccionado al azar para responder a la encuesta anónima de evaluación del consumidor de proveedores y sistemas de atención médica (CAHPS). Esta encuesta nos ayudará a evaluar nuestro desempeño y encontrar formas de mejorar. Se lleva a cabo de febrero a mayo de 2026. Su opinión es importante. Juntos podemos hacer que los servicios con los que cuenta sean aún mejores. Para obtener más información sobre la encuesta de CAHPS y su impacto, ingrese a AHRQ.gov/cahps/surveys-guidance/index.htm.



Visite nuestro sitio web para obtener información útil

Actualizamos nuestro sitio web de forma regular y hemos facilitado la búsqueda de la información más importante para usted. Ingrese a [MedStarFamilyChoiceMD.com](https://www.MedStarFamilyChoiceMD.com) para consultar los siguientes temas. Algunos de estos temas se pueden encontrar en el manual para afiliados y en la guía de medicamentos de venta con receta cubiertos, que están publicados en el sitio web.

- Proceso de apelaciones
- Información sobre beneficios
- Servicios de gestión de casos y enfermedades
- Orientaciones de práctica clínica
- Contactos
- Copagos
- Servicios cubiertos
- Búsqueda de proveedores (directorío de proveedores)
- Fraude, malgasto y abuso
- Portal de salud y bienestar
- Cronograma de clases de educación sobre la salud
- Horario de atención e instrucciones para después del horario de atención

- Servicios de interpretación y traducción
- Lista de medicamentos (formulario de medicamentos)
- MedStar eVisit: Telemedicina
- Manual para afiliados
- Boletines informativos para afiliados
- Portal de afiliados (cambiar de médico, solicitar una tarjeta de identificación, ver reclamos y autorizaciones)
- Derechos y responsabilidades de los afiliados
- Políticas sobre nuevas tecnologías
- Aviso de no discriminación/accesibilidad lingüística
- Aviso de prácticas de privacidad
- Línea de orientación de enfermería
- Cobertura fuera del área de servicio
- Programa de divulgación e incentivos de bienestar
- Protocolos, procedimientos y guía de referencia rápida de farmacia
- Programas de atención preventiva
- Programas de mejora de la calidad
- Orientación sobre el transporte
- Toma de decisiones de Gestión de Utilización
- Centros de atención de urgencia

Estos materiales pueden imprimirse y enviarse por correo sin costo alguno. El material se proporcionará dentro de los cinco días hábiles siguientes a la solicitud. Si no tiene acceso a internet, llame a la línea de servicios para afiliados al **888-404-3549**. También puede enviarnos su solicitud por correo a: MedStar Family Choice Maryland, Attn: Member Services, 10980 Grantchester Way, 5th Fl., Columbia, MD 21044.

Encontrar un proveedor en nuestro sitio web es fácil

¿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. Allí puede buscar y filtrar los resultados por categorías específicas para encontrar lo que necesita más fácil. 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 información sobre un proveedor específico, comuníquese con la línea de servicios para afiliados. Además, siempre debe llamar al consultorio para asegurarse de que sea un proveedor participante.

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 visitar nuestro sitio web en **MedStarFamilyChoiceMD.com** para obtener más información.



Conozca sus derechos y responsabilidades como afiliado

Derechos de los afiliados al plan de atención médica administrada de HealthChoice:

- Recibir un trato respetuoso y que se considere su dignidad y privacidad.
- Recibir información sincera y fácil de entender sobre sus opciones de tratamiento, incluso si cuestan más o si su plan no las cubre.
- Participar en las decisiones sobre su atención médica, como el derecho a rechazar algún tratamiento.
- No experimentar ninguna forma de control físico o mental ni ser dejado solo con el fin de forzarlo a aceptar algo, castigarlo o por la conveniencia de 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.

- Solicitar que continúe su cobertura de Medicaid mientras su apelación o audiencia imparcial estatal esté pendiente.
NOTA: Es posible que tenga que pagar por cualquier atención que reciba durante este tiempo si se mantiene la decisión original.
- Obtener 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](#).
- Solicitar y obtener 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.

Responsabilidades de los afiliados al plan de atención médica administrada de HealthChoice:

- 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 a la línea de servicios para afiliados al **888-404-3549** si tiene algún problema o quiere presentar un reclamo.
- Informar los cambios necesarios en su estado dentro de los 10 días a Maryland Health Connection.



Opciones disponibles de atención urgente y atención de emergencia

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 ayudarlo 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 estos pasos en caso de emergencias menores:

- Llame a su PCP durante el horario habitual de atención y pregunte si pueden atenderlo ese mismo día para una consulta urgente por enfermedad o por una lesión menor.
- Si llama a su PCP fuera del horario de atención habitual, escuche atentamente el mensaje, ya que puede incluir un número telefónico para atención fuera de horario que también pueda ayudarlo.

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 menor 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 ayudarlo con las remisiones. Este servicio está disponible para los afiliados sin costo. Para obtener más información o registrarse, ingrese a [MedStarFamilyChoiceMD.com/Maryland-Members/Benefits/eVisit](https://www.MedStarFamilyChoiceMD.com/Maryland-Members/Benefits/eVisit). O bien, utilizando su tableta o teléfono inteligente, descargue la aplicación MedStar eVisit-Telehealth.
- Puede acudir a un centro de atención de urgencias para atender una 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, el tiempo de espera en el Departamento de Emergencias es más largo y existe la posibilidad de estar expuesto a otras enfermedades mientras se encuentra en la sala de espera. Si tiene una verdadera emergencia médica, llame al **911** o vaya al Departamento de Emergencias más cercano.

Un nuevo tratamiento para la anemia falciforme llega a Maryland Medicaid

A partir del 1 de enero de 2026, Maryland Medicaid ofrecerá nuevas terapias celulares y genéticas para las personas con anemia falciforme. Estos tratamientos pueden reducir los episodios de dolor y las visitas al hospital.

Los participantes de 12 años o más que cumplan con los requisitos médicos pueden calificar. Hable con su proveedor de atención médica o con la organización de atención médica administrada (MCO) de HealthChoice para obtener más información.

Visite el sitio web de Maryland Medicaid para obtener más información
Health.Maryland.gov/MMCP/Pages/CGT.aspx.

La lista de medicamentos aprobados se encuentra en nuestro sitio web

La lista de medicamentos de MedStar Family Choice está disponible en [MedStarFamilyChoiceMD.com](https://www.MedStarFamilyChoiceMD.com). Puede encontrarla en la página de beneficios de farmacia y luego hacer clic en el enlace “MedStar Family Choice Formulary” (Formulario de medicamentos de MedStar Family Choice). La lista de medicamentos, también conocida como formulario de medicamentos, incluye todos los medicamentos recetados aprobados y cubiertos por MedStar Family Choice. Cualquier cambio en esta lista se incluirá en la edición actualizada de Medicamentos de venta con receta cubiertos publicada en el sitio web.

Además, hay una sección de cambios recientes en la cobertura de los medicamentos con un resumen de las últimas actualizaciones. Si no tiene acceso a nuestro sitio web y tiene preguntas sobre si un medicamento específico está o no en esta lista de medicamentos, podemos enviarle información.

Si usted y su médico consideran que debe tomar un medicamento que no figura en esta lista, tenemos un proceso para revisar esas solicitudes de medicamentos. Llame a la línea de servicios para afiliados al **888-404-3549** para obtener más información.

The screenshot shows the 'Pharmacy Benefits' section of the MedStar Family Choice website. At the top, there's a navigation bar with the MedStar Family Choice logo, links for 'Maryland Members' and 'Maryland Providers', a search icon, and a language dropdown set to 'English'. Below the navigation bar, a breadcrumb trail reads 'MedStar Family Choice > Maryland Members > Benefits > Pharmacy'. A blue button labeled 'MedStar Family Choice - Maryland Members' is also visible. The main heading is 'Pharmacy Benefits'. Below this, the section is titled 'MedStar Family Choice Formulary'. A paragraph explains that the formulary is a list of approved drugs. A link 'Click here to learn about specialty drugs.' is provided. Another paragraph discusses the process for non-formulary medications, including a link to the Care Management Department. At the bottom, a 'Formulary' box contains links to 'CVS Caremark website', 'Prescription Drugs (PDF)', 'Over-the-Counter Drugs', 'Pharmacy Frequently Asked Questions (PDF)', 'Home Delivery from MedStar Pharmacy Information', 'Mail Order Pharmacy', 'Recent Changes to the Formulary (Medication)', 'Covered Prescription Medicines (Machine Readable JSON)', and 'Specialty Medication List'. Two yellow buttons at the bottom right offer 'Need assistance? 888-404-3549' and 'Find a Provider'.

Language | English

MedStar Family Choice

Maryland Members Maryland Providers

MedStar Family Choice - Maryland Members

MedStar Family Choice > Maryland Members > Benefits > Pharmacy

Pharmacy Benefits

MedStar Family Choice Formulary

The [MedStar Family Choice Formulary](#) (medication) is the list of drugs that has been approved by our pharmacy committee. The list has a very wide selection in order to ensure that we can meet the many healthcare needs of our members. The formulary is reviewed and approved by the Maryland Department of Health to make sure that it covers all classes of drugs.

[Click here to learn about specialty drugs.](#)

If you are currently taking a medication that is not covered by MedStar Family Choice, you should speak with your doctor about changing to a similar medication that is on the formulary. If your medication is not on the formulary and your doctor believes it is medically necessary, he or she will need to call our Care Management Department for approval. If you would like us to consider your non-formulary medication, [please click here](#). Please note: MFC will not consider online exception requests for narcotic/controlled substances.

Formulary

Click for the CVS Caremark website, the administrator of your pharmacy benefits.

View the lists of drugs covered by MedStar Family Choice:

Prescription Drugs (PDF)	Mail Order Pharmacy
Over-the-Counter Drugs	Recent Changes to the Formulary (Medication)
Pharmacy Frequently Asked Questions (PDF)	Covered Prescription Medicines (Machine Readable JSON)
Home Delivery from MedStar Pharmacy Information	Specialty Medication List

Need assistance?
888-404-3549

Find a Provider

¿Qué son los servicios de EPSDT y por qué son importantes?

MedStar Family Choice desea que su hijo(a) visite al médico todos los años para cumplir con las necesidades y los requisitos de atención médica de EPSDT. EPSDT significa Detección, Diagnóstico y Tratamiento Temprano y Periódico para niños. Durante la cita médica anual de su hijo(a), el médico se asegurará de que todas sus necesidades y requisitos de salud estén cubiertos. Por ejemplo, el médico se cerciorará de que tenga todas las vacunas al día. Es importante saber que los niños de dos años o menos deben someterse a un examen de sangre para detectar plomo y que todos los niños y adolescentes deben someterse a una prueba para medir sus niveles de colesterol y a un examen de sangre para detectar casos de anemia (escasez de células sanguíneas saludables).

Para ver el calendario recomendado de vacunación para niños y adolescentes, ingrese al sitio web de los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades en [CDC.gov/Vaccines/Index.html](https://www.CDC.gov/Vaccines/Index.html). Si necesita ayuda para programar la visita al médico de su hijo, llámenos al **410-933-2200 (opción 1 y luego 4)**.



Cómo solicitar servicios fuera de la red

Si MedStar Family Choice no puede proporcionar a un afiliado un servicio necesario y cubierto dentro de su red, MedStar Family Choice puede autorizar que el servicio se brinde fuera de la red. Para que esto suceda, el proveedor debe comunicarse con MedStar Family Choice para solicitar la aprobación. MedStar Family Choice requiere dos días hábiles para procesar una solicitud una vez que haya recibido toda la información necesaria. Sin embargo, la decisión final no puede demorar más de 7 días, incluso si no se ha recibido toda la información. Este tiempo puede ser menor, según la urgencia de la solicitud. MedStar Family Choice revisará todas las solicitudes de forma individual. En los casos en que se aprueben servicios fuera de la red, usted no será responsable del costo de estos servicios.

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 lo 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, lo 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 la línea de servicios para afiliados al **888-404-3549** para solicitar ayuda.

Programas de gestión de casos disponibles para los afiliados

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 la 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 3)** o al **800-905-1722 (opción 1 y luego 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 los procesos de reclamos, quejas y apelaciones para los afiliados

Puede encontrar el procedimiento de reclamos, quejas y apelaciones de MedStar Family Choice en el manual para afiliados que se encuentra en nuestro sitio web en MedStarFamilyChoiceMD.com. Si no tiene acceso a nuestro sitio web, puede llamar a la línea de servicios para afiliados al **888-404-3549** y solicitar una copia del manual para afiliados que incluye información sobre este proceso.

El proceso incluye información sobre lo siguiente:

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

Para ayudarlo a evitar facturas médicas y acceder 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 las actualizaciones de sus números de teléfono con su compañía de seguros para que podamos ayudarlo.
- Busque siempre atención en instalaciones y proveedores dentro de la red cuando sea posible.

Si tiene alguna inquietud sobre una decisión tomada por MedStar Family Choice, los afiliados siempre tienen derecho a comunicarse con la línea de ayuda de HealthChoice de Maryland Medicaid al **800-284-4510**, de lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m.

Información sobre el fraude, el malgasto y el abuso

MedStar Family Choice trabaja para prevenir el fraude, el malgasto y el abuso en la atención médica. El fraude ocurre cuando alguien, de manera consciente, hace algo incorrecto o deshonesto para obtener beneficios de atención médica para sí mismo o para otra persona. El malgasto se produce cuando se solicitan demasiadas pruebas o procedimientos innecesarios que generan costos adicionales. El abuso describe conductas de los proveedores que no siguen prácticas financieras, comerciales o médicas adecuadas y que generan costos innecesarios o no cumplen con un estándar de atención.

Si bien MedStar Family Choice busca detectar posibles actividades de fraude, malgasto y abuso, necesitamos su ayuda para detenerlas. MedStar Family Choice cuenta con una estricta política de no represalias. No es necesario que proporcione su nombre. Si sospecha o conoce una situación que pueda implicar fraude o abuso, denúnciela de inmediato llamando al director de cumplimiento al **410-933-2283**, a la línea de servicios para afiliados al **888-404-3549** o a la línea directa de Integridad Corporativa de MedStar Health al **877-811-3411**. Su informe se mantendrá confidencial. También puede llamar a la Oficina del Inspector General del Departamento de Salud de Maryland al **866-770-7175**, presentar un informe en línea en Health.Maryland.gov/OIG/Pages/Report_Fraud.aspx, o escribir a la Unidad de Integridad del Programa MDH a: MDH Program Integrity Unit, 201 West Preston Street, Baltimore, MD 21201. Nuevamente, no es necesario que proporcione su nombre.

MedStar Family Choice y el Departamento de Salud de Maryland (MDH) cumplen con las leyes federales de derechos civiles correspondientes y no discriminan por motivos de raza, color, nacionalidad, sexo, edad o discapacidad en sus programas y actividades de atención médica.

Inglés/English

If you speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call: **888-404-3549 (TTY: 711)**.

Español/Spanish

Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al: **888-404-3549 (TTY: 711)**.

中文/Chino

如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電 **888-404-3549 (TTY: 711)**。



MedStar Family
Choice

10980 Grantchester Way, 5th Fl.
Columbia, MD 21044

Boletín informativo para afiliados, invierno de 2026

El boletín informativo para afiliados es una publicación de MedStar Family Choice Maryland. Para obtener más información sobre su plan o sobre cualquier tema de este boletín, ingrese a [MedStarFamilyChoiceMD.com](https://www.MedStarFamilyChoiceMD.com) o llame a la línea de servicios para afiliados al **888-404-3549**.

Nadine Coy, vicepresidenta y directora ejecutiva de MedStar Family Choice MD

Dra. Karyn Wills, directora médica de MedStar Family Choice

Lisa McDonough, gerente de Experiencia de Afiliados y Comunicaciones Internas de MedStar Family Choice



MedStar Family
Choice

10980 Grantchester Way, 5th Fl.
Columbia, MD 21044
800-905-1722
[MedStarFamilyChoiceMD.com](https://www.MedStarFamilyChoiceMD.com)

