



# MedStar Family Choice

DISTRICT OF COLUMBIA

## Boletín del inscrito PRIMAVERA DE 2022



### En esta edición

- Mensaje de bienvenida y sobre la vacunación contra la COVID-19 de nuestro director médico.....2
- Encuentre un proveedor en nuestro sitio web.....4
- El Manual del inscrito de 2021-2022 está disponible en nuestro sitio web.....4
- La lista de medicamentos aprobados se encuentra en nuestro sitio web.....5
- Conozca sus derechos y responsabilidades como inscrito.....6
- Estas son sus opciones para la atención de emergencia.....9
- Cómo solicitar servicios fuera de nuestra red.....10
- Cómo obtener una remisión a un especialista.....10
- Los beneficios odontológicos están incluidos.....11
- Asista a nuestras clases y eventos.....12
- Los programas de gestión de casos están disponibles.....14
- Compartir la tarjeta de beneficiario de Medicaid va en contra de la ley.....15
- Cómo cambiar su dirección u otros datos.....16
- El proceso de quejas y apelaciones.....16
- Se proporciona transporte a todos los inscritos.....17
- Esté atento a las llamadas de suplantación.....17
- Realice la encuesta de satisfacción del inscrito.....18
- Los servicios de interpretación y traducción gratuitos están disponibles.....19



Este programa está financiado parcialmente por el Departamento de Financiación de Servicios de la Salud del Gobierno del Distrito de Columbia.



# Bienvenida y mensaje sobre la vacunación contra la COVID-19 de nuestro director médico.



Para las personas nuevas en nuestro plan, bienvenidas a MedStar Family Choice District of Columbia. Durante los meses de invierno y ahora que se acerca el calor, nuestros equipos de la Red de Proveedores y de Mejora de la Calidad han estado muy ocupados reuniéndose con su comunidad de proveedores para obtener información sobre cómo brindarles un mejor servicio a ustedes, nuestros inscritos. Nuestro objetivo es estar disponibles, ser accesibles y responder rápidamente a cualquier duda o pregunta que pueda tener. Si podemos ayudarle de alguna manera, llame a servicios para inscritos, las 24 horas del día, los 7 días de la semana, al **888-404-3549** o ingrese en [MedStarFamilyChoiceDC.com](https://www.MedStarFamilyChoiceDC.com).

A medida que la pandemia de COVID-19 sigue afectando a nuestros inscritos, hacemos llegar nuestro apoyo más sincero a ustedes y a sus familias, que siguen soportando el impacto. La propagación comunitaria sigue preocupándonos a todos. Ahora es el momento de luchar por usted, su familia, sus amigos y su comunidad. Todos tenemos que poner de nuestra parte. Nuestro mensaje es sencillo: si aún no se ha vacunado, debe hacerlo. Estos son los datos que hay que conocer:

- La COVID-19 ha sido grave y mortal en algunos contagiados.
- Las vacunas están probadas.
- Las vacunas son seguras en comparación con los riesgos de contagiarse COVID-19.
- Se están registrando nuevos casos de COVID-19 en personas que ya han sido vacunadas. Esto no es sorprendente. Ninguna vacuna es 100% efectiva. Para quienes se han vacunado y se exponen a la COVID-19, los síntomas pueden ser más leves.

- Las variantes de COVID-19 están en la comunidad y se propagan fácilmente. Esto se llama propagación comunitaria. Podemos reducir la posibilidad de mutación y propagación haciendo que más personas se vacunen.

Si ha estado dudando sobre la vacunación, espero que esto sirva para convencerle de vacunarse. Comparta esto con otras personas que también estén indecisas. Todos debemos poner de nuestra parte para protegernos a nosotros mismos, a nuestra comunidad y a los menores que aún no pueden darse la vacuna.

Si tiene preguntas, hable con su proveedor de atención primaria de MedStar Family Choice District of Columbia. Si quiere vacunarse, ingrese en [Vaccinate.DC.gov](https://www.VaccinateDC.gov) para encontrar un lugar cerca de usted.

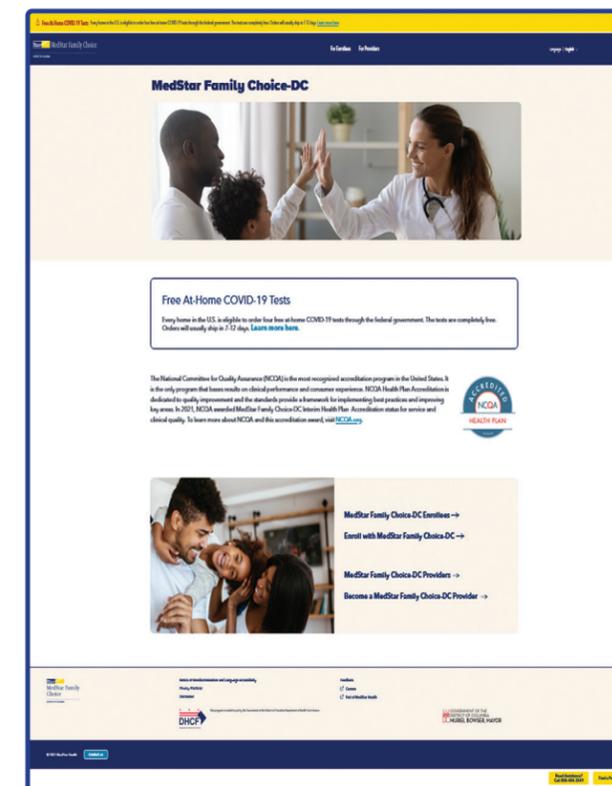
Atentamente,

**Raymond Tu, M.D., M.S., F.A.C.R.**  
Director médico  
MedStar Family Choice District of Columbia

# Ingrese en el sitio web para obtener información útil.

Seguimos actualizando nuestro sitio web y hemos facilitado la búsqueda y el uso de la información más importante para usted. [MedStarFamilyChoiceDC.com](https://www.MedStarFamilyChoiceDC.com) incluye información sobre:

- Proceso de apelaciones
- Beneficios
- Servicios cubiertos
- Servicios de valor agregado
- Copagos
- Qué hacer si recibe una factura por un servicio cubierto
- Servicios de gestión de casos y coordinación de la atención
- Contactos
- Búsqueda de proveedores (directorio de proveedores)
- Lista de medicamentos (formulario)
- Horario de atención e instrucciones para después del horario de atención
- Cómo acceder a la atención especializada, los servicios hospitalarios, y los servicios de salud del comportamiento
- Servicios de interpretación y traducción
- Manual del inscrito
- Boletín del inscrito
- Derechos y responsabilidades del inscrito
- MedStar eVisit
- Fraude y abuso
- Políticas sobre nuevas tecnologías
- Aviso de prácticas de privacidad
- Cobertura fuera del área de servicio
- Programas de extensión
- Programas de atención preventiva
- Procedimientos y protocolos de farmacia
- Guía rápida de referencia de farmacia
- Programas de mejora de la calidad
- Cronograma de clases de educación sobre la salud
- Orientación sobre el transporte
- Toma de decisiones de Gestión de Utilización
- Declaración afirmativa de utilización
- Recompensas de bienestar



Si no tiene acceso a Internet, llame a servicios para inscritos al **888-404-3549**. También puede enviarnos su solicitud por correo a:

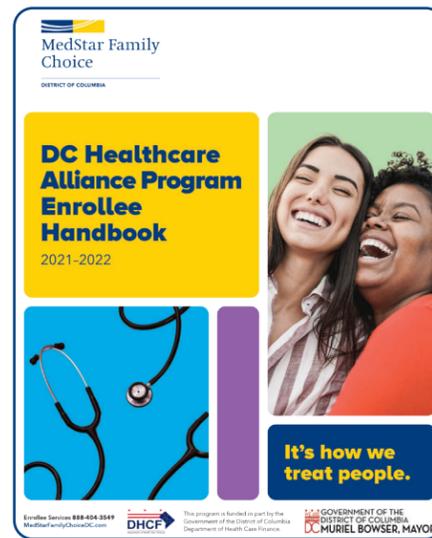
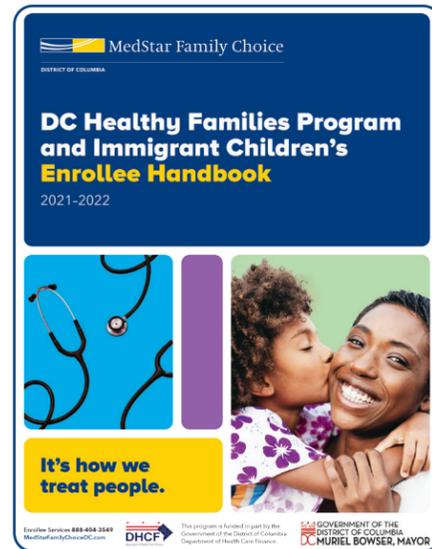
MedStar Family Choice District of Columbia  
Enrollee Services  
3007 Tilden Street, NW, POD 3N  
Washington, DC 20008

Todos estos materiales pueden imprimirse y enviarse por correo sin costo alguno.

# El Manual del inscrito de 2021-2022 está disponible en nuestro sitio web.

Revise el Manual del inscrito en detalle para estar al tanto de los beneficios, los servicios, los programas, los derechos, las responsabilidades y la información de contacto. El manual también explica las políticas de facturación, apelaciones, el fraude, el dispendio y el abuso, entre otras cosas. Contiene también números telefónicos importantes para los inscritos.

Puede descargar el Manual del inscrito ingresando en [MedStarFamilyChoiceDC.com](https://www.MedStarFamilyChoiceDC.com) y eligiendo la opción DC Healthy Families o DC Healthcare Alliance. Si desea recibir un ejemplar impreso por correo sin costo alguno para usted, llame a servicios para inscritos al **888-404-3549**.



# Es fácil encontrar un proveedor en nuestro sitio web.

Como inscrito de MedStar Family Choice District of Columbia se le asigna un proveedor de atención primaria si no eligió uno al inscribirse. Si necesita cambiar su proveedor de atención primaria o saber más sobre la selección de un proveedor, llame a servicios para inscritos al **888-404-3549**.

Le facilitamos la búsqueda de un proveedor en nuestro sitio web. Puede buscar en el directorio en línea y limitar su búsqueda por categorías como ayuda. Seleccione un médico por el nombre, la afiliación al hospital, el sexo, el idioma, la especialidad, la ciudad o las millas desde su casa.

Nuestro directorio en línea también contiene información sobre los proveedores, como la dirección y el número de teléfono del consultorio, las cualificaciones y certificaciones, la formación y el horario de atención. Si no tiene acceso a Internet y desea información sobre un proveedor, llame a servicios para inscritos.

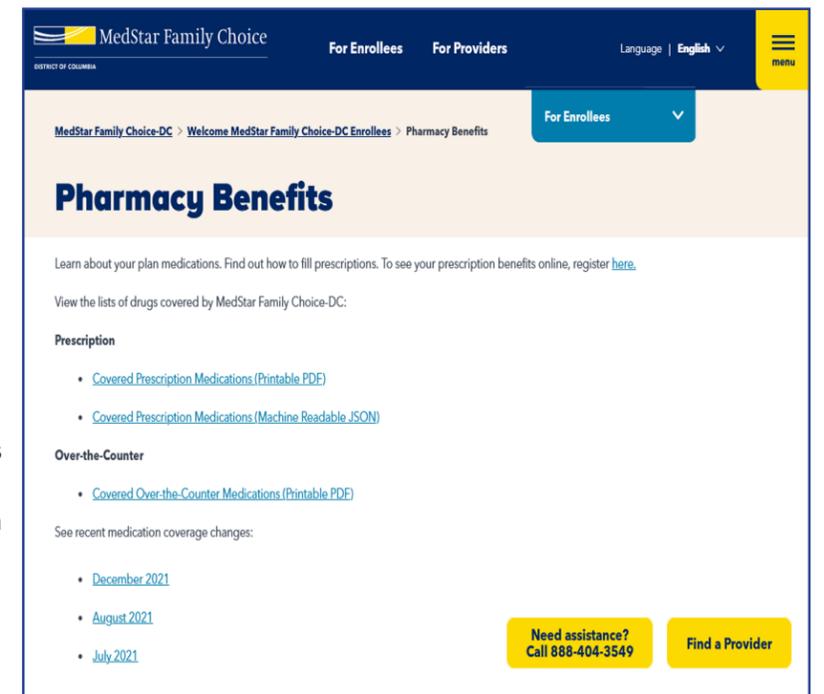
Si tiene alguna pregunta sobre la selección de su proveedor de atención primaria, llame a servicios para inscritos al **888-404-3549** o ingrese en [MedStarFamilyChoiceDC.com](https://www.MedStarFamilyChoiceDC.com).

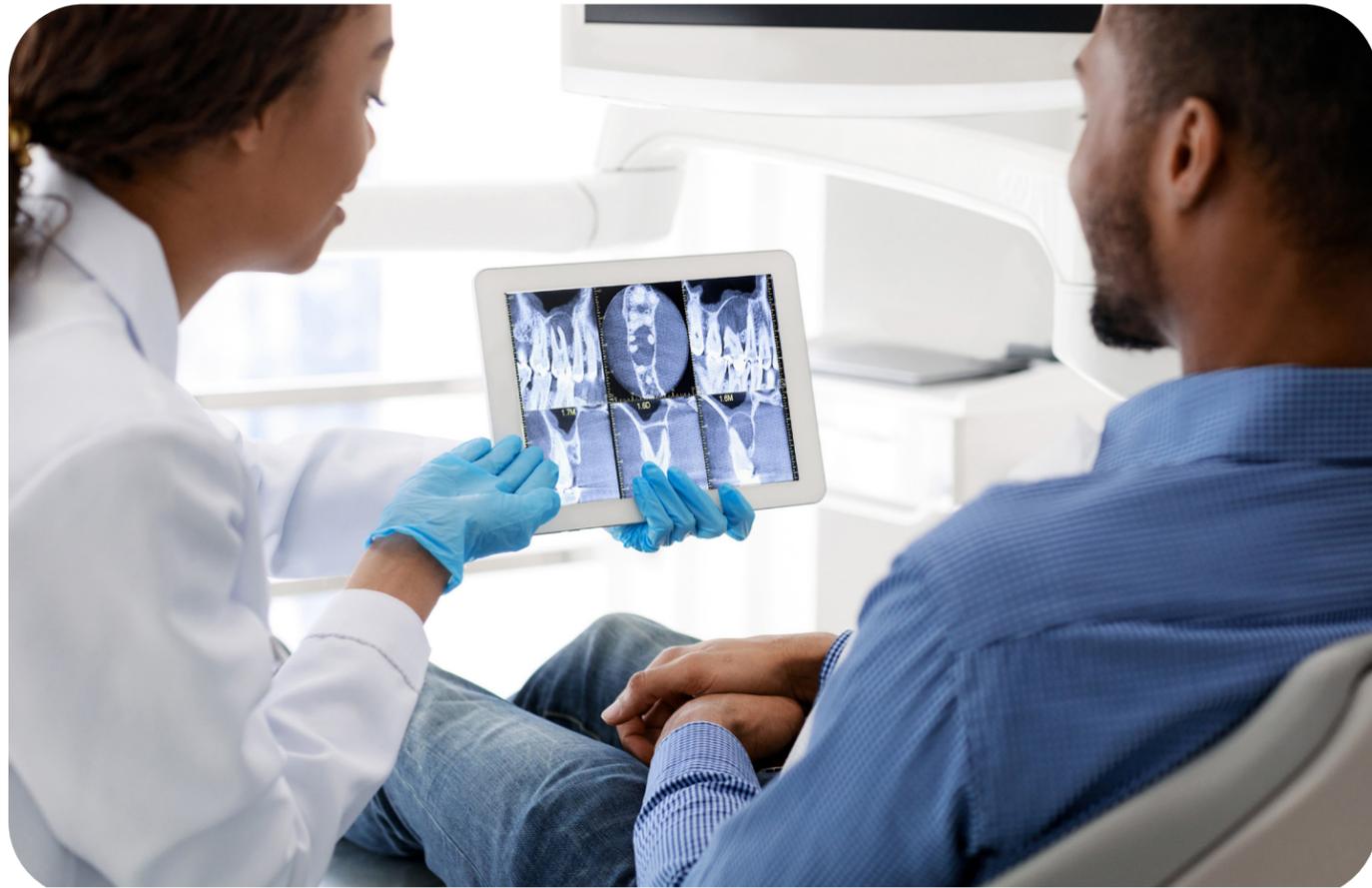


# ¿Sabía que en nuestro sitio web hay una lista de medicamentos aprobados?

La lista de medicamentos de MedStar Family Choice District of Columbia (MFC-DC) está disponible en línea en [MedStarFamilyChoiceDC.com](https://www.MedStarFamilyChoiceDC.com). Puede encontrarlo en la sección de beneficios de farmacia. La lista de medicamentos de MFC-DC, también conocida como formulario de medicamentos, incluye todos los medicamentos recetados aprobados y cubiertos por MFC-DC. Cualquier cambio que se realice en esta lista de medicamentos se incluirá en la edición actualizada de Medicamentos de venta con receta cubiertos publicada en la 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 necesita un medicamento, recetado por su médico o no, que no está en esta lista, tenemos un proceso para revisar esas solicitudes de medicamentos. Llame a servicios para inscritos al **888-404-3549** para obtener más información.





## Conozca sus derechos y responsabilidades como inscrito.

### Como inscrito de MedStar Family Choice District of Columbia (MFC-DC), tiene derecho a:

- Saber que sus conversaciones con médicos y otros proveedores son privadas.
- Recibir explicaciones sobre enfermedades o tratamientos de manera que pueda entenderlas.
- Participar en las decisiones sobre su atención médica, como el derecho a rechazar algún tratamiento.
- Recibir una explicación completa, clara y comprensible de las opciones de tratamiento y los riesgos de cada opción para que pueda tomar una decisión informada.
- Rechazar un tratamiento o la atención médica.
- Estar libre de cualquier restricción o privación como medio de coerción, disciplina, conveniencia o represalia.

- Solicitar y recibir una copia de sus registros médicos y solicitar que sean enmendados o corregidos si no son correctos.
- Acceder de manera oportuna a los servicios de atención médica que estén disponibles para usted y a los que pueda acceder.
- Elegir un proveedor de atención primaria (PCP)/de servicios odontológicos primario (PDP) elegible dentro de la red de MFC-DC y cambiar su PCP/PDP.
- Radicar una queja sobre la atención o los servicios prestados y recibir una respuesta.
- Solicitar una apelación o una audiencia imparcial si cree que MFC-DC se equivocó al denegar, reducir o suspender un servicio o beneficio.
- Recibir servicios de planificación familiar y suministros del proveedor de su elección.
- Obtener atención médica sin demoras innecesarias.

- Recibir una segunda opinión de un profesional de la salud calificado dentro de la red o, de ser necesario, fuera de la red, sin costo alguno.
- Recibir información sobre voluntades anticipadas y optar por no recibir o continuar un tratamiento para prolongar la vida.
- Recibir una copia del Manual del inscrito de MFC-DC o del directorio de proveedores.
- Continuar su tratamiento actual hasta tener un nuevo plan de tratamiento.
- Recibir servicios de interpretación y traducción sin costo alguno.
- Rechazar los servicios de interpretación.
- Recibir servicios de transporte sin costo alguno.
- Obtener una explicación sobre los procedimientos de autorización previa.
- Recibir información sobre la situación financiera de MFC-DC y las formas especiales de pago a nuestros médicos.
- Obtener resúmenes de las encuestas de satisfacción del beneficiario.
- Recibir la política de MFC-DC "Entrega como se prescribe" para los medicamentos recetados.
- Recibir una lista de todos los medicamentos cubiertos.
- Ser tratado con respeto y la debida consideración a su dignidad y derecho a la privacidad.
- Recibir atención médica y servicios que sean culturalmente competentes y sin discriminación.
- Recibir información, incluida aquella sobre opciones de tratamiento y alternativas, independientemente del costo o la cobertura del beneficio, presentada una manera que pueda comprenderla.
- Ejercer sus derechos y que el ejercicio de esos derechos no afecte negativamente la forma en que lo tratamos nosotros, nuestros proveedores o el Departamento de Financiación de Servicios de la Salud.
- Solicitar una audiencia imparcial con el Distrito de Columbia después de que se haya tomado una determinación adversa como resultado de una apelación.
- Solicitar que se mantengan los beneficios continuos durante una apelación o una audiencia imparcial estatal; sin embargo, es posible que tenga que pagar por la continuación de los beneficios si la decisión se sostiene en la apelación o la audiencia.
- Recibir otra información sobre cómo se gestiona MFC-DC, incluida la estructura y el funcionamiento, así como los planes de incentivos para los médicos.
- Recibir información sobre MFC-DC, sus servicios, sus profesionales y proveedores y los derechos y responsabilidades de los inscritos.
- Hacer recomendaciones sobre la política de derechos y responsabilidades de los inscritos de la organización.
- Participar de un diálogo sincero sobre las opciones de tratamiento adecuadas o médicamente necesarias para su afección, sin importar el costo o la cobertura de sus beneficios.

### Como inscrito de MedStar Family Choice District of Columbia (MFC-DC), usted es responsable de:

- Tratar a quienes le prestan servicios con respeto y dignidad.
- Cumplir las normas del Programa de atención administrada de Medicaid del DC y MFC-DC.
- Seguir las indicaciones que reciba de sus médicos y de otros proveedores.
- Asistir a las citas programadas.
- Avisar a su médico al menos 24 horas antes de la cita si tiene que cancelarla.
- Pedir más explicaciones si no entiende las instrucciones de su médico.
- Ir a la sala de urgencias solamente si tiene una emergencia médica.
- Informar a su PCP o PDP acerca de problemas médicos y personales que pueden afectar su salud.
- Informar a la Administración de Seguridad Económica (ESA) y a MFC-DC si usted o un inscrito integrante de su familia tiene otro seguro médico o cambió su dirección o número de teléfono.
- Informar a la Administración de Seguridad Económica (ESA) y a MFC-DC si hay algún cambio en su familia (por ejemplo, fallecimientos, nacimientos, etc.).
- Tratar de comprender sus problemas de salud y participar en la elaboración de objetivos para su tratamiento.



- Ayudar a su médico a obtener los registros médicos de los proveedores que lo han tratado en el pasado.
- Comunicar a MFC-DC si se ha lesionado como consecuencia de un accidente o en el trabajo.
- Informar a su proveedor y a MFC-DC si tiene alguna otra cobertura de seguro médico.
- Llegar a tiempo a las citas y notificar a los proveedores lo antes posible si necesita cancelar una cita.
- Mostrar su tarjeta de identificación de inscrito cuando se registra en cada cita.
- Informar a MFC-DC la pérdida o el robo de las tarjetas de identificación de inscrito.
- Llamar a MFC-DC si tiene un problema o una queja.
- Trabajar con su proveedor de atención primaria (PCP) para crear y seguir un plan de atención que usted y su PCP acuerden.
- Hacer preguntas sobre su atención médica e informarle a su proveedor si hay algo que usted no entiende.
- Avisar al gobierno del Distrito de Columbia (por ejemplo, al DHCF o a la ESA) si ha habido un cambio en su estado de elegibilidad.
- Proporcionar a MFC-DC y a nuestros proveedores información precisa sobre su salud para poder ofrecer una atención adecuada.
- Avisar a su PCP lo antes posible después de recibir atención de emergencia.
- Informar a sus cuidadores sobre cualquier cambio en su voluntad anticipada.
- Brindar información (en la medida de lo posible) que necesite la organización, sus profesionales y los proveedores para brindar atención médica.



## Estas son sus opciones para la atención de emergencia.

Entendemos que puede ser difícil saber la diferencia entre lo que puede ser o no una urgencia. Si no sabe con seguridad si está atravesando una urgencia médica o no, debe llamar a la línea de orientación de enfermería al **855-798-3540** para obtener ayuda. Le ayudarán a decidir si debe buscar asistencia médica.

Hay muchas opciones de atención. Debe consultar al proveedor de atención primaria (PCP) de MedStar Family Choice District of Columbia que se le asignó; muchos proveedores trabajan en centros de atención de urgencia en todo el Distrito. También ofrecemos MedStar eVisit, que le da acceso por video a proveedores de confianza las 24 horas del día desde su tableta, teléfono inteligente o computadora. Para obtener más información o inscribirse, ingrese en [MedStarFamilyChoiceDC.com/Enrollees/eVisit](https://www.MedStarFamilyChoiceDC.com/Enrollees/eVisit).

Únicamente debe acudir a la sala de urgencias (ER) cuando necesite atención inmediata para una enfermedad o lesión repentina y grave. Si no tiene una enfermedad o lesión repentina que ponga en peligro su vida, es posible que deba esperar para recibir atención en la sala de urgencias, a veces durante varias horas, en momentos de gran afluencia de pacientes, en los que puede exponerse a otras enfermedades a su alrededor, como la COVID-19. Consulte a su proveedor de atención primaria. Para cualquier emergencia o enfermedad repentina que ponga en peligro la vida, llame al 911 o vaya directamente a la sala de urgencias.

## Cómo solicitar servicios fuera de nuestra red.

Si MedStar Family Choice District of Columbia (MFC-DC) no puede prestar un servicio necesario y cubierto a un inscrito dentro de nuestra red, MFC-DC puede permitir que el servicio se preste fuera de la red. Para ello, el proveedor debe enviar la solicitud por fax al Departamento de

Autorización Previa de MFC-DC al 202-243-6258 para su aprobación. MFC-DC revisa todas las solicitudes. En los casos en los que se hayan aprobado servicios fuera de la red, el inscrito no es responsable del costo de los servicios.

## Cómo obtener una remisión a un especialista.

Los proveedores de atención primaria (PCP) le aconsejarán sobre sus necesidades de atención médica. Si alguna de sus afecciones requiere la visita a un especialista, su PCP le remitirá a uno de nuestra red. Si un proveedor dentro de la red no está disponible, MedStar Family Choice District of Columbia (MFC-DC) ayudará a organizar y asistir con la autorización para el proveedor fuera de la red. Si su PCP puede atender la afección sin hacer una remisión, se encargará de tratar su afección médica.

Si usted es una mujer inscrita y su PCP no es un especialista en salud de la mujer, tiene derecho a ver a alguien que lo sea y se encuentre dentro de la red de MFC-DC, sin necesidad de derivación. Si desea una segunda opinión, tiene derecho a consultar a otro proveedor dentro de nuestra red. Si no hay otro proveedor de la red disponible, MFC-DC le ayudará a organizar una segunda consulta fuera de la red de MFC-DC sin costo alguno para usted.

Puede comunicarse con su PCP o con servicios para inscritos al **888-404-3549** y obtener ayuda para la segunda opinión. Es posible que requiera una remisión. La mayoría de los médicos tendrán que verle en su consultorio antes de remitirle

a un especialista. Si tiene preguntas o dudas sobre los servicios de atención médica que recibe, póngase en contacto con servicios para inscritos al **888-404-3549** para pedir ayuda.



## Los beneficios odontológicos están incluidos.



Como inscrito de MedStar Family Choice District of Columbia (MFC-DC), su cobertura incluye atención odontológica regular y de emergencia y, en algunos casos, atención de ortodoncia para problemas especiales (la atención de ortodoncia de rutina no está incluida).

Los beneficios para adultos y menores inscritos en DC Healthy Families incluyen exámenes odontológicos y limpiezas de rutina cada 6 meses, así como otros servicios como radiografías, empastes, extracciones, endodoncias, coronas dentales, implantes y dentaduras postizas.

Para los inscritos adultos cubiertos por Alliance, MFC-DC cubre los servicios odontológicos hasta un límite de \$1,000 cada año calendario. Los servicios cubiertos incluyen exámenes odontológicos y limpiezas de rutina cada 6 meses, radiografías, empastes, extracciones y dentaduras postizas. Las endodoncias, las coronas dentales y los implantes no están cubiertos.

Además de los tratamientos odontológicos regulares y de urgencia, los beneficios para menores de 21 años también incluyen tratamientos con barniz de flúor y, en algunos casos, atención de ortodoncia para problemas especiales (la atención de ortodoncia de rutina no están incluida). Todas las revisiones y los tratamientos

odontológicos para niños son gratuitos. Desde el nacimiento y hasta los 3 años, el proveedor de atención primaria (PCP) de su hijo(a) puede proporcionarle atención odontológica durante los chequeos médicos de rutina y, posteriormente, el PCP puede decidir enviar al niño al odontólogo. A partir de los 3 años, todos los niños deben acudir a un odontólogo de la red MFC-DC para una revisión cada 6 meses.

Pueden aplicarse algunas limitaciones a la frecuencia de los servicios y puede ser necesaria una autorización previa. Llame a servicios odontológicos para inscritos al **844-391-6678** para que le ayuden a encontrar un odontólogo de la red o para que respondan sus preguntas sobre sus beneficios y limitaciones de odontología.

A los inscritos de MFC-DC también se les asigna un proveedor de servicios odontológicos primario (PDP) que les ayudará a usted y a su familia a recibir la atención que necesitan. Es importante que llame primero a su PDP cuando necesite atención médica. Si tenía un odontólogo antes de inscribirse en MFC-DC, llame a servicios odontológicos para inscritos al **844-391-6678**. Si lo prefiere, podemos ayudarle a mantener ese odontólogo. Su tarjeta de identificación de inscrito tendrá el nombre y el número de teléfono de su PDP.



## Le invitamos a asistir a nuestras clases y eventos.

MedStar Family Choice District of Columbia ofrece una variedad de clases y eventos virtuales mensuales para usted y su familia. Ingrese en nuestra página de Eventos y programas de extensión en [MedStarFamilyChoiceDC.com](https://www.MedStarFamilyChoiceDC.com) para obtener más información, incluida la hora, la fecha y el registro.

### Orientación para nuevos inscritos:

Obtenga más información sobre los servicios, beneficios y derechos de su plan médico.

### Comité Asesor para Inscritos:

Brinde sus comentarios sobre nuestros servicios de atención médica. Su opinión puede ayudar a MedStar Family Choice District of Columbia a mejorar para usted y todos los inscritos.

### Mesas redondas de recursos comunitarios:

Converse con las organizaciones y agencias de la comunidad sobre los servicios y programas de apoyo que pueden estar disponibles para usted.

### Clases de educación sobre la salud:

**Foros de salud** – Haga preguntas e infórmese sobre temas relacionados con la salud de las mujeres, la salud de los hombres y mucho más en nuestras Charlas comunitarias sobre la salud con médicos.

**Educación sobre la salud de las mamás** – La salud de las mamás es importante. Aprenda por qué son importantes las revisiones de mama, la detección temprana del cáncer de mama, sus factores de riesgo y los comportamientos saludables para reducir sus riesgos.

**Lunes de maternidad** – Para todas las mujeres embarazadas y las nuevas mamás. Obtenga más información sobre las mejores prácticas de sueño seguro para su bebé. Asista y obtenga una cuna Cribette gratis. También ofrecemos otras clases para ayudarle a sentirse lo mejor posible durante el embarazo.

**Programa Becoming A Mom (BAM)** – Programa prenatal bilingüe de March of Dimes para madres embarazadas. Reciba educación sobre atención prenatal, nutrición, gestión del estrés, cosas que hay que evitar durante el embarazo, el parto y el nacimiento, cuidados posparto y cuidados del recién nacido. Asista a un grupo virtual o inscribese en las clases en línea a su ritmo.

### Preparación para el empleo y conocimientos financieros:

Inscríbese en nuestras clases de preparación para el empleo. Aprenderá a encontrar un trabajo, a hacer una entrevista y a crear un currículum. Nuestras clases de finanzas le enseñarán cómo ahorrar dinero y aumentar su puntuación de crédito.

### Ejercicio y clases de cocina:

#### Clases de cocina y control de la diabetes

- Reciba educación sobre diabetes de parte de instructores autorizados.
- Controle los niveles de A1c con consejos y recursos saludables.
- Reciba productos frescos para la clase de cocina virtual.
- Aprenda a cocinar comidas saludables y deliciosas de la mano de un chef profesional.

#### Viernes gastronómicos con Giant Nutritionist

Controle su peso y coma saludablemente dentro de su presupuesto.

#### Miércoles de bienestar

Acompañe a nuestros instructores de entrenamiento físico y aprenda cómo reducir el estrés a través del yoga, la conciencia plena, el ciclismo y más.

Para obtener más información sobre estas clases, llame al departamento de extensión al **855-798-4244** (seleccione la opción 1 y luego la 2).



# Programas de gestión de casos disponibles para los inscritos.

Un equipo altamente cualificado de enfermeras y trabajadores sociales está disponible para atender a los inscritos de MedStar Family Choice-DC con necesidades especiales, enfermedades graves o problemas sociales como alimentación, vivienda o servicios públicos. Nuestras enfermeras y trabajadores sociales brindarán educación, apoyo y orientación para aquellos inscritos que necesiten o deseen obtener asistencia adicional para gestionar su salud. Nuestras enfermeras y trabajadores sociales también pueden ayudar a facilitar el acceso a nuestros servicios de atención médica. A continuación se presentan algunos ejemplos de condiciones médicas y de salud del comportamiento o necesidades de atención médica en las que podemos ayudarle:

- Accidente cerebrovascular
- Cáncer o tumores
- Anemia falciforme con crisis grave
- Trauma agudo que requiera coordinación de atención compleja
- Varias enfermedades crónicas
- Necesidades psicosociales o del comportamiento complejas
- Cuidados antes y después del trasplante
- Embarazo de alto riesgo
- Diabetes
- Asma
- Enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC)
- Hipertensión
- Enfermedades cardiovasculares (afecciones del corazón)
- Virus de inmunodeficiencia humana (VIH)
- Trastorno por consumo de sustancias
- Salud mental
- Cuestiones sociales

No es obligatorio que se inscriba en estos servicios. Es posible que le ofrezcamos inscribirse si usted presenta ciertas enfermedades o necesidades médicas. Si cumple los criterios de inscripción, un miembro del personal de gestión de casos se pondrá en contacto con usted por teléfono o por correo para explicarle sus beneficios y estos servicios.

Todos nuestros programas de gestión de casos son voluntarios. Si desea obtener información sobre estos programas o si ya se inscribió en uno de estos programas y desea suspender su participación, comuníquese con nosotros al **202-363-4348** o al **855-798-4244 (seleccione la opción 1 y luego la opción 3)**, de lunes a viernes de 8 a.m. a 5:30 p.m. Los mensajes en el buzón de voz recibidos fuera de este horario serán respondidos al siguiente día hábil.



# Compartir la tarjeta de beneficiario de Medicaid va en contra de la ley.

Utilizar la tarjeta de identificación de Medicaid de otra persona para obtener servicios de Medicaid es ilegal. No puede dar su tarjeta de Medicaid a una persona para que obtenga servicios para ella misma. Si tiene un amigo o familiar que necesita Medicaid, esa persona debe ponerse en contacto con el gobierno para obtener su propia tarjeta de identificación.

## ¿Qué puede ocurrir si comparte su tarjeta o número de Medicaid?

La información de otra persona podría estar en su historial de Medicaid, que está vinculado a su número de Medicaid. Esto es perjudicial porque podría dar lugar a errores en el tratamiento o causar un retraso cuando necesite atención o tratamiento. Por ejemplo:

- Es posible que Medicaid no pague un servicio prestado si ya ha pagado la misma atención a otra persona con su tarjeta
- Es posible que tenga un problema médico que entre en conflicto con la persona que usó su tarjeta, y el médico puede pedir una revisión de su historial o puede incluir un pedido de pruebas, medicamentos o tratamientos adicionales que no necesita
- Se le podrá limitar a determinados médicos, farmacias y hospitales, lo que se conoce como un programa "Lock-in" (restringido)
- Es posible que deba devolver dinero a Medicaid
- Es posible que tenga que pagar una multa y posiblemente pasar tiempo en prisión si se le encuentra culpable de fraude a Medicaid.

## Otros delitos son:

- Robar las tarjetas o los números de Medicaid de los beneficiarios para obtener las prestaciones
- Comprar la tarjeta o el número de Medicaid de otra persona y utilizarlo para obtener beneficios
- Solicitar a una persona que cometa un fraude
- Y crear empresas o negocios médicos falsos para facturar a Medicaid



## ¿Cómo se denuncia el fraude?

Si le preocupa un fraude relacionado con sus beneficios de MedStar Family Choice District of Columbia, puede denunciarlo a:

- Servicios para inscritos de MFC-DC al **888-404-3549**
- La línea directa de integridad de MedStar Health al **877-811-3411**
- Sitio web de MedStar Health: [Compliance-Helpline.com/MedStar.jsp](https://www.compliance-helpline.com/MedStar.jsp)

También puede denunciar el fraude ante: Departamento de Financiación de Servicios de la Salud

- Línea directa contra el fraude al **877-632-2873**
- En línea en [DHCF.DC.gov/page/reporting-fraud-waste-and-abuse-01](https://www.dhcf.dc.gov/page/reporting-fraud-waste-and-abuse-01)
- O por carta a **Department of Health Care Finance, Division of Program Integrity, 441 4th Street, NW, 900 S Washington, DC 20001**

U.S. Departamento de Salud y Servicios Humanos, Oficina del Inspector General

- Línea directa contra el fraude al **800-447-8477**
- En línea en [OIG.HHS.gov/Fraud/Report-Fraud/Index.asp](https://www.oig.hhs.gov/Fraud/Report-Fraud/Index.asp)

También puede consultar su Manual del inscrito para obtener información adicional.

Para ver lo que el DC considera fraude, ingrese en: [DHCF.DC.gov/page/what-fraud](https://www.dhcf.dc.gov/page/what-fraud)

## ¿Necesita cambiar su dirección u otros datos?

- Si se ha mudado, póngase en contacto con la Administración de Seguridad Económica (ESA) del DC al **202-727-5355** para asegurarse de que no haya interrupciones en los servicios.
- Si necesita volver hacer una recertificación de los beneficios de DC Healthy Families o DC Healthcare Alliance, póngase en contacto con la ESA del DC al **202-727-5355** o ingrese en [DistrictDirect.DC.gov](http://DistrictDirect.DC.gov).
- Si tiene alguna pregunta, llame a servicios para inscritos al **888-404-3549**.



## Conozca los procesos de quejas y apelación de los inscritos.

MedStar Family Choice District of Columbia se compromete a resolver las quejas y apelaciones de los inscritos de forma rápida y justa. Nuestros procesos de quejas y apelación se pueden encontrar en [MedStarFamilyChoiceDC.com](http://MedStarFamilyChoiceDC.com) o en su Manual del inscrito. Si no tiene acceso a nuestro sitio web, puede llamar a servicios para inscritos al **888-404-3549** (TTY: 7-1-1) para recibir una copia impresa por correo sin costo alguno para usted. Nuestros procesos de quejas y apelación incluyen:

- Cómo presentar una queja o una apelación, y las diferencias entre cada una
- Cuánto tiempo tardaremos en responderle
- Qué puede hacer si no está de acuerdo con nuestra decisión

Todas las personas inscritas tienen derecho a comunicarse con la Defensoría de Salud en caso de tener alguna preocupación sobre una decisión que MedStar Family Choice District of Columbia haya tomado. La misión de la Defensoría de Salud es orientar, defender y ayudar a las personas a navegar el sistema de atención médica. Ayudan a los inscritos a entender la cobertura de atención médica a la que tienen derecho y proporciona asistencia para apelar las decisiones sobre seguros médicos. La Defensoría de Salud no toma decisiones sobre quejas, apelaciones, o audiencias imparciales.

### Office of Health Care Ombudsman

One Judiciary Square  
441 4th Street, NW, Suite 900 South  
Washington, DC 20001  
Teléfono: 202-724-7491 o 877-685-6391 (gratuito)  
Fax: 202-442-6724  
Correo electrónico: [healthcareombudsman@dc.gov](mailto:healthcareombudsman@dc.gov)



## Comprenda sus beneficios.

Puede encontrar información útil sobre sus beneficios de atención médica de MedStar Family Choice District of Columbia en nuestro sitio web, [MedStarFamilyChoiceDC.com](http://MedStarFamilyChoiceDC.com). Si quiere saber más sobre los hospitales de MedStar Health, ingrese en [MedStarHealth.org](http://MedStarHealth.org). Si no tiene acceso a Internet, puede llamar a los servicios para inscritos al **888-404-3549** para obtener ayuda.

## Se proporciona transporte a todos los inscritos.

Ofrecemos servicios de transporte, a través de Access2Care, tanto para planes de DC Healthy Families como de DC Healthcare Alliance. Este servicio es gratuito para nuestros inscritos. Si necesita transporte para asistir a una cita médica, incluso para recibir la vacuna contra la COVID-19, puede programarlo las 24 horas del día, los 7 días de la semana, llamando al **866-201-9974**. El transporte debe programarse al menos tres días hábiles antes de una cita regular. Debe programarse al menos un día hábil antes de las visitas de Detección, Diagnóstico y Tratamiento Temprano y Periódico (EPSDT) o de las visitas urgentes.

## Esté atento a las llamadas de suplantación.

Hemos recibido alertas de un aumento de las llamadas de suplantación ("spoofing"). Las llamadas de suplantación son comunicaciones telefónicas que parecen proceder de un número, pero que en realidad provienen de un estafador con un número de teléfono diferente. Su identificador de llamadas puede indicar que una llamada o un mensaje de texto procede de un número de teléfono local o de un número similar a uno que usted conoce, pero puede tratarse de una llamada de suplantación.

Preste atención a las llamadas de suplantación de identidad. Si le preocupa una llamada que ha recibido en relación con sus beneficios de MedStar Family Choice District of Columbia, su información médica personal o su plan de atención médica, llame a servicios para inscritos al **888-404-3549**.

## Póngase en contacto con nosotros cuando necesite ayuda.

Póngase en contacto con MedStar Family Choice District of Columbia si tiene alguna pregunta sobre los servicios que ofrecemos. Servicios para inscritos y la línea de orientación de enfermería están disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

### Números importantes para tener en cuenta:

- Teléfono de servicios para inscritos: **888-404-3549**
- Teléfono de la línea de orientación de enfermería: **855-798-3540**
- Teléfono del departamento de extensión: **855-798-4244 (seleccione la opción 1 y luego la opción 2)**, fax: 202-243-6252
- Teléfono del Departamento de Gestión de la Atención: **855-798-4244 (seleccione la opción 1 y luego la opción 3)**, fax: 202-243-6253
- Autorización previa (farmacia y no farmacia) fax: 202-243-6258



## Tiene a disposición servicios de traducción e interpretación gratuitos.

Si conoce a una persona inscrita en MedStar Family Choice District of Columbia que no habla inglés, o no lo habla bien, llame a los servicios para inscritos al **888-404-3549**. Contamos con intérpretes que ayudan a los inscritos durante sus citas médicas. También proporcionaremos un intérprete o servicios de traducción para ayudar a los inscritos que no hablan inglés o para leer información escrita enviada por servicios para inscritos.

Si usted o alguien que conoce es sordo o presenta dificultades auditivas, puede obtener asistencia TTY llamando al 7-1-1. MedStar Family Choice District of Columbia también dispone de personas que pueden utilizar el lenguaje de señas para ayudar durante las visitas médicas. Usted, o alguien que pueda hablar en su nombre, debe hacer saber a los servicios para inscritos que necesita este servicio.



## Participe en la encuesta de satisfacción de inscritos.

MedStar Family Choice District of Columbia siempre está buscando formas de mejorar la calidad de la atención que usted y su familia reciben. Cada año se realiza una encuesta que nos ayuda a aprender. Si recibe una encuesta de satisfacción HEDIS®/CAHPS® de 2022, complétela.

Las encuestas de evaluación del consumidor de proveedores y sistemas de atención médica (CAHPS) recopilan información de inscritos en planes médicos. Las encuestas miden el nivel de satisfacción de los inscritos con la atención que reciben.

Para más información, ingrese en [CMS.gov/Research-Statistics-Data-and-Systems/Research/CAHPS](https://www.cms.gov/Research-Statistics-Data-and-Systems/Research/CAHPS).



MedStar Family Choice District of Columbia cumple con las leyes federales vigentes de derechos civiles y no discrimina por motivos de raza, color de piel, nacionalidad, discapacidad o sexo.

If you do not speak and/or read English, please call 888-404-3549 between 8:00 a.m. and 5:30 p.m. A representative will assist you.

Si no habla o lee inglés, llame al 888-404-3549 entre las 8:00 a.m. y las 5:30 p.m. Un representante se complacerá en asistirle.

Nếu bạn không nói và/hoặc đọc tiếng Anh, xin gọi 888-404-3549 từ 8 giờ 00 sáng đến 5 giờ 30 chiều. Sẽ có người đại diện giúp bạn.

‘영어로 대화를 못하시거나 영어를 읽지 못하는 경우, 오전 8시 00분에서 오후 5시 30분 사이에 888-404-3549번으로 전화해 주시기 바랍니다. 담당 직원이 도와드립니다.

Si vous ne parlez pas ou lisez l'anglais, s'il vous plaît appeler 888-404-3549 entre 8:00 du matin et 5:30 du soir. Un représentant vous aidera.

የእንግሊዝንኛ ቋንቋ መናገርና ማንበብ የማይችሉ ከሆነ ከጊዜ 8:00 ሰዓት እስከ ቀኑ 5:30 ባለው ጊዜ በስልክ ቁጥር 888-404-3549 በመደወል እርዳታ ማግኘት ይችላሉ።

‘如果您不能講和/或不能閱讀英語，請在上午 8:00 到下午 5:30 之間給 888-404-3549 打電話。我們會有代表幫助您



# MedStar Family Choice

DISTRICT OF COLUMBIA

3007 Tilden Street, NW, POD 3N  
Washington, DC 20008

## Boletín del inscrito Primavera de 2022

El Boletín del inscrito es una publicación de MedStar Family Choice District of Columbia. Envíe nuevos temas para la próxima edición a [lisa.r.mcdonough@medstar.net](mailto:lisa.r.mcdonough@medstar.net). Para obtener más información sobre su plan o cualquiera de los contenidos de este boletín, ingrese en [MedStarFamilyChoiceDC.com](http://MedStarFamilyChoiceDC.com)

**Leslie Lyles Smith**, directora ejecutiva, MedStar Family Choice District of Columbia

**Raymond Tu, MD**, director médico, MedStar Family Choice District of Columbia

**Lisa McDonough**, directora de Comunicaciones del plan médico, MedStar Family Choice District of Columbia



# MedStar Family Choice

DISTRICT OF COLUMBIA

3007 Tilden Street, NW, POD 3N  
Washington, DC 20008

202-363-4348 o 855-798-4244 (gratis)

[MedStarFamilyChoiceDC.com](http://MedStarFamilyChoiceDC.com)



3 AÑOS



INTERIM

## Lo nuestro es tratarte bien.