



MedStar Family Choice

DISTRICT OF COLUMBIA

Boletín para inscritos Invierno 2024



En esta edición

- Un mensaje del Dr. Tu.....2
- Póngase en contacto con nosotros cuando necesite ayuda.....2
- Hablemos de salud del comportamiento3
- Ingrese en nuestro sitio web para obtener información útil.....4
- Es fácil encontrar un proveedor en nuestro sitio web5
- La lista de medicamentos aprobados se encuentra en nuestro sitio web.....5
- Conozca sus derechos y responsabilidades del inscrito6
- Sus opciones para la atención de emergencia.....8
- Cómo solicitar servicios fuera de lared9
- Entender cómo obtener una remisión a un especialista9
- Los servicios de interpretación y traducción son gratuitos 10
- Programas de gestión de casos disponibles para los inscritos..... 10
- Conozca los procesos de quejas y apelación de los inscritos 11
- ¡Únase a nuestro grupo de Facebook! 12
- Asista a nuestras clases y eventos educativos 13
- Rincón de cumplimiento 14



This program is funded in part by the Government of the District of Columbia Department of Health Care Finance.



Un mensaje del Dr. Tu



Raymond Tu, MD

¡Feliz año nuevo, inscritos de MedStar Family Choice District of Columbia! Estamos muy contentos de que todos nuestros inscritos confíen en nosotros. Si usted es nuevo en nuestro plan, ¡le damos la bienvenida!

El cuidado personal es un gran enfoque para el nuevo año. Del mismo modo que el ejercicio y la nutrición ayudan a nuestro cuerpo, el cuidado personal se refiere a las formas en las que podemos cuidar nuestras mentes. En el nuevo segmento de **Hablemos de salud del comportamiento**, encontrará algunos consejos útiles sobre el cuidado personal que brindan apoyo a su salud mental. Poner en práctica el cuidado personal todos los días puede ayudarle a tener un año nuevo más saludable y feliz.

Además, como recordatorio importante, todos los habitantes del DC con Medicaid, Alliance y el Programa para Niños Inmigrantes deben renovar su cobertura de atención médica. El primer paso es ir a **DistrictDirect.dc.gov** para actualizar su información de contacto. Cuando se acerque la fecha de finalización de su elegibilidad para recibir beneficios, recibirá información sobre la renovación. Sin embargo, no recibirá esta información si su información de contacto no está actualizada. Si aún no lo ha hecho, visite **DistrictDirect.DC.gov** hoy para actualizar su información de contacto.

Nuestro equipo está siempre dispuesto a responder sus preguntas, brindarle ayuda con las citas y satisfacer sus necesidades de atención médica. Si podemos ayudarle de alguna manera, llame a servicios para inscritos al **888-404-3549** o visítenos en **MedStarFamilyChoiceDC.com**.

Atentamente,

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

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. Los servicios para inscritos y la línea de ayuda de enfermería están disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Es importante que conozca los siguientes números:

Teléfono de servicios para inscritos: **888-404-3549**

Teléfono de la línea de ayuda de enfermería: **855-798-3540**

Teléfono del Departamento de Divulgación: **855-798-4244** (seleccione la opción 1 y luego la opción 2),
fax: 202-243-6252

Teléfono del Departamento de Administración de Atención Médica: **855-798-4244** (seleccione la opción 1 y luego la opción 3),

fax: 202-243-6253

Fax de autorización previa: (farmacia) 202-243-6258, (no farmacia) 202-243-6307

Hablemos de salud del comportamiento

Tema: cuidado personal

¡Le damos la bienvenida a **Hablemos de salud del comportamiento**! Hoy hablaremos sobre las formas de cuidar su salud mental. La vida puede ser ajetreada y ponerle obstáculos. Es normal que a veces nos sintamos tristes, preocupados o estresados. Del mismo modo que el ejercicio y la nutrición ayudan a nuestro cuerpo, el **cuidado personal** se refiere a las formas en las que podemos cuidar nuestras mentes.

A continuación, se presentan algunas estrategias de cuidado personal que pueden brindar apoyo a su salud mental:

Tómese el tiempo para relajarse: A veces, el día puede parecer demasiado ocupado. Trate de encontrar un momento en el que pueda sentarse con tranquilidad, pensar en cosas buenas y relajar el cuerpo. Esto puede ayudarle a sentirse tranquilo, incluso cuando estén sucediendo muchas cosas.

Descanse lo suficiente: Dormir es una de las cosas más importantes que podemos regalarnos. Es importante tener una hora y una rutina normales para acostarse. También es bueno evitar cosas como el azúcar, el alcohol, la cafeína o las pantallas antes de acostarse para que su cuerpo pueda relajarse para dormir.

Comparta tiempo con su familia o amigos: Pasar tiempo con personas que le hacen sentir bien es muy importante para su salud mental. Puede hacerle sentir feliz y que no está solo. Ya sea en persona o por teléfono, intente encontrar tiempo para conectarse con otras personas todos los días.

Mueva su cuerpo: Mover el cuerpo puede reducir el estrés, darle energía y mejorar su estado de ánimo.

¡Diviértase con el ejercicio! Juegue sus juegos favoritos, baile al ritmo de la música, salga al aire libre o camine con un amigo. Cualquier movimiento es bueno para el cuerpo y la mente.

Descansos de pantallas: Intente pasar menos tiempo en su teléfono o computadora. Es importante darle un descanso a los ojos y al cerebro y conectarse con el mundo real que le rodea. Intente salir a caminar al aire libre, leer o escuchar música.

Aliméntese bien: Comer alimentos saludables ayuda a que la mente funcione mejor. Intente beber agua, comer frutas y verduras coloridas y disfrutar de comidas que le hagan sentir fuerte.

Está bien decir que no: Puede resultar difícil decir que no. Elija actividades que le hagan feliz y diga que no a las cosas que le causen estrés. Esto puede tener un gran impacto en cómo se siente mentalmente.

Muestre gratitud: Es fácil enfocarse en todas las cosas que no están saliendo bien. ¡Esto incluye ser duros con nosotros mismos! Intente encontrar algo sobre su día o sobre usted mismo por lo que esté agradecido. Esto puede hacer mucho para mejorar cómo se siente.



El cuidado personal puede ayudarnos a gestionar pensamientos y sentimientos que pueden resultar muy difíciles. Es importante recordar que podemos hacer mucho por nosotros mismos. Sin embargo, si sus sentimientos no mejoran o interfieren con su vida, trabajo o relaciones, es importante que se lo informe a su proveedor médico. Existen otros apoyos que su proveedor puede compartir con usted para brindarle la atención que necesita para sentirse mejor.

Si busca apoyo para su salud mental, hay ayuda disponible. Llame a la línea de ayuda de enfermería de MedStar Family Choice DC al **855-798-3540** o a la línea directa del Departamento de Salud el Comportamiento del DC al **888-793-4357**, las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Si cree que está en peligro inmediato de lastimarse o lastimar a otras personas, llame al 911 o diríjase a la sala de emergencias más cercana.

Ingrese en nuestro sitio web para obtener información útil

Actualizamos nuestro sitio web regularmente y hemos facilitado la búsqueda y el uso de la información más importante para usted. Ingrese en [MedStarFamilyChoiceDC.com](https://www.MedStarFamilyChoiceDC.com) para consultar los siguientes temas. Algunos de estos temas se pueden encontrar en el Manual del inscrito y en la guía de Medicamentos de venta con receta cubiertos, que están publicados en el sitio web.

- Proceso de apelación
- Servicios de salud del comportamiento
- Beneficios
- Facturación por un servicio cubierto
- Coordinación de la atención y gestión de casos
- Contactos
- Copagos
- Servicios cubiertos
- Manual del inscrito
- Boletín del inscrito
- Portal del inscrito (solicitar cambio de médico, solicitar tarjeta de identificación, ver reclamos y autorizaciones)
- Derechos y responsabilidades del inscrito
- Búsqueda de proveedores (directorío de proveedores)
- Fraudes, malgasto y abusos
- Portal de salud y bienestar
- Horario 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)
- MedStar eVisit
- Políticas sobre nuevas tecnologías
- Aviso de prácticas de privacidad
- Cobertura fuera del área de servicio
- Programa de extensión
- Procedimientos y protocolos de farmacia
- Programas de atención preventiva
- Atención especializada y hospitales
- Orientación sobre el transporte
- Recompensas de bienestar

Estos materiales pueden imprimirse y enviarse por correo sin costo alguno. 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

Es fácil encontrar un proveedor en nuestro sitio web

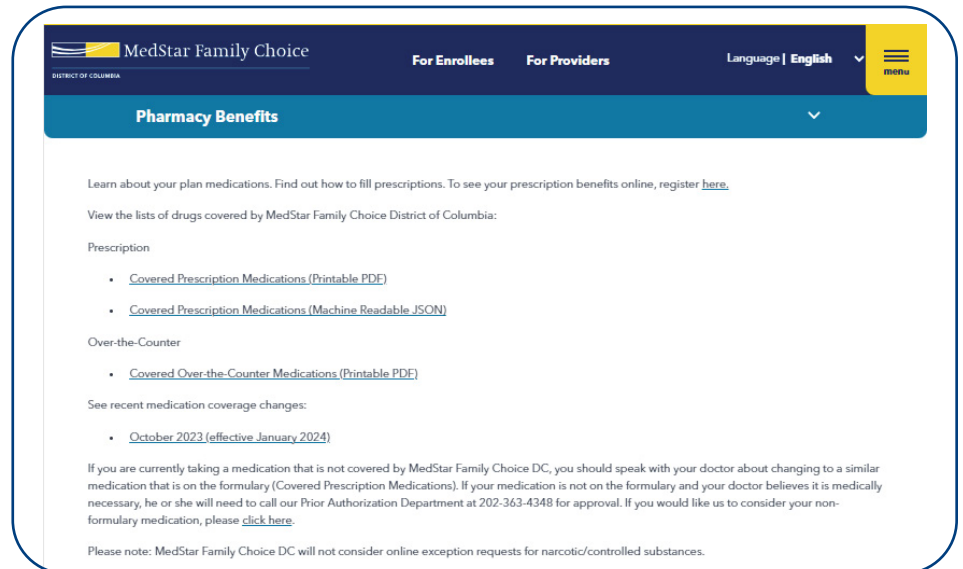
Como afiliado de MedStar Family Choice District of Columbia, se le asigna un proveedor de atención primaria (PCP), si no eligió uno al momento de la inscripción. Si no está conforme con el PCP que le asignamos, puede elegir otro.

Le facilitamos la búsqueda de un proveedor en nuestro sitio web. Puede buscar en el directorio en línea Búsqueda de proveedores 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 desea obtener información sobre un proveedor, llame a la línea de servicios para inscritos al **888-404-3549** o ingrese en la página Búsqueda de proveedores en nuestro sitio web en **MedStarFamilyChoiceDC.com**. También puede visitar el Portal para inscritos para enviar un mensaje seguro con el nombre del PCP que desea. Para acceder al Portal del inscrito, visite nuestro sitio web **MedStarFamilyChoiceDC.com/Enrollees/General-Benefits**.

La lista de medicamentos aprobados se encuentra en nuestro sitio web

La lista de medicamentos de MedStar Family Choice District of Columbia está disponible en **MedStarFamilyChoiceDC.com**. Puede encontrarlo en la página de Beneficios de farmacia. La lista de medicamentos, también conocida como formulario de medicamentos, incluye todos los medicamentos recetados aprobados y cubiertos por MedStar Family Choice DC. Puede encontrarlo en la página de Beneficios de farmacia. La lista de medicamentos, también conocida como formulario de medicamentos, incluye todos los medicamentos recetados aprobados y cubiertos por MedStar Family Choice DC. 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 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 del inscrito

Como inscrito de MedStar Family Choice District of Columbia, usted 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 PCP o PDP entre aquellos en la red de MedStar Family Choice-DC, así como a cambiar de PCP o PDP.
- Radicar una queja sobre la atención o los servicios prestados y a recibir una respuesta.
- Solicitar una apelación o una audiencia imparcial si considera que MedStar Family Choice-DC se equivocó al denegar, reducir o suspender un servicio o producto.
- 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 atención médica 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 y del directorio de proveedores de MedStar Family Choice-DC.
- 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 gratuitos.
- Obtener una explicación sobre los procedimientos de autorización previa.
- Recibir información sobre la situación financiera de MedStar Family Choice-DC y sobre cualquier método especial que utilicemos para pagarle a nuestros médicos.
- Obtener resúmenes de las encuestas de satisfacción del beneficiario.
- Recibir la política de MedStar Family Choice-DC para medicamentos con la etiqueta "Entregar tal como se prescribe".

- 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 información, incluida aquella sobre opciones de tratamiento y alternativas, independientemente del costo o la cobertura del beneficio, presentada una manera que pueda comprenderla.
- Recibir información sobre MedStar Family Choice-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.

Como inscrito de MedStar Family Choice District of Columbia, usted es responsable de lo siguiente:

- Tratar a quienes le prestan servicios con respeto y dignidad.
- Seguir las reglas del programa Medicaid DC de atención administrada y de MedStar Family Choice-DC.
- Seguir las indicaciones que reciba de sus médicos y 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 MedStar Family Choice-DC si usted o un integrante de su familia tiene otro seguro médico o cambió su dirección o número de teléfono.
- Informar a la ESA y a MedStar Family Choice-DC de cualquier cambio en su familia, como son muertes o nacimientos, entre otros.
- 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.
- Informarle a MedStar Family Choice-DC si sufrió una lesión como consecuencia de un accidente o en el trabajo.
- Trabajar con su proveedor de atención primaria (PCP) para crear y seguir un plan de atención que usted y su PCP acuerden.
- Brindar información (en la medida de lo posible) que necesite la organización, sus profesionales y los proveedores para brindar atención médica.

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 ayuda de enfermería para obtener ayuda al **855-798-3540**. Le ayudarán a decidir si debe buscar asistencia médica. Hay muchas opciones de atención.

Debe consultar con su proveedor de atención primaria (PCP) de MedStar Family Choice District of Columbia asignado. 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**.

Debe acudir al Departamento de Emergencias cuando necesite atención inmediata por una lesión o enfermedad grave y repentina. Si no tiene una enfermedad o lesión repentina que ponga en peligro su vida, es posible que deba esperar para recibir atención en el Departamento de Emergencias, a veces durante varias horas, en momentos de gran afluencia de pacientes, en los que puede exponerse a otras enfermedades a su alrededor, como el COVID-19. Consulte a su PCP. Para cualquier emergencia o enfermedad repentina que ponga en peligro la vida, llame al 911 o vaya directamente al Departamento de Emergencias.



24-hour Nurse Advice Line
1-855-798-3540



MedStar Family Choice

DISTRICT OF COLUMBIA

EMERGENCY ROOM OR URGENT CARE?

WHEN TO GO TO URGENT CARE

WHEN THE PERSON HAS:

- Asthma and Wheezing
- Dehydration
- Diarrhea
- Ear Infection
- Eye Infection
- Fever without rash
- Lacerations
- Minor burns
- Nose bleeds
- Painful urination
- Rash without fever
- Sore throat, coughs, colds
- Sprains and strains
- vomiting
- Wound infection

WHEN TO GO TO THE EMERGENCY ROOM


WHEN THE PERSON HAS:

- Bloody Cough
- Chest Pain
- Fever with rash
- Fractures or broken bones
- Head or eye injuries
- Heart attack or stroke
- Ingested poison
- One-sided weakness or numbness
- Seizures
- Serious or severe injuries or burns
- Severe abdominal pain
- Severe bleeding or large open wound
- Shortness of breath or difficulty breathing
- Sudden blurred vision or loss of vision
- Unconsciousness
- Vaginal bleeding


Linea de asesoramiento de enfermería las 24 horas
1-855-798-3540

If you are unsure, you should call our 24-hour Nurse Advice Line at **1-855-798-3540** You may also be able to have an Urgent Care visit via Telehealth with a Doctor virtually. Find out how and more at [MedStarFamilyChoiceDC.com](https://www.MedStarFamilyChoiceDC.com) or scan the QR Code below.

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 못하는는 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 appelez 888-404-3549 entre 8:00 du matin et 5:30 du soir. Un représentant vous aidera.
 *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之間撥 888-404-3549 打電話,我們會有代表幫助您



This program is funded in part by the Government of the District of Columbia Department of Health Care Finance



WE ARE DISTRICT OF COLUMBIA
DC MURIEL BOWSER, MAYOR

MedStar Family Choice-DC complies with applicable federal civil rights laws and does not discriminate on the basis of race, color, matopma, origin, disability, or sex.

Cómo solicitar servicios fuera de lared

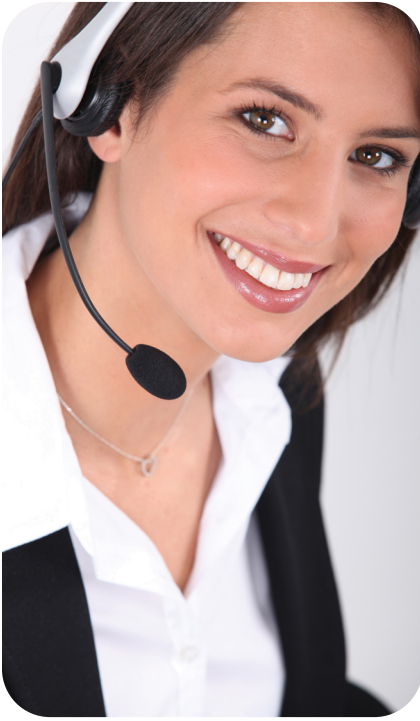
Si MedStar Family Choice District of Columbia no puede prestar un servicio necesario y cubierto a un inscrito dentro de nuestra red, el plan puede permitir que el servicio se preste fuera de la red. Para que esto suceda, el proveedor debe enviar la solicitud por fax al Departamento de Autorizaciones Previas de MedStar Family Choice DC al 202-243-6258 para su autorización. MedStar Family Choice 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.

Entender 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 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 MedStar Family Choice DC, sin necesidad de remisión. Si desea una segunda opinión, tiene derecho a consultar a otro proveedor dentro de nuestra red. Si en MedStar Family Choice-DC no contamos con un proveedor disponible dentro de la red, le ayudaremos a obtener una segunda opinión con un proveedor fuera de la red, sin ningún costo para usted.

Puede comunicarse con su PCP o con servicios para inscritos al **888-404-3549** y obtener ayuda para una 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**.



Los servicios de interpretación y traducción son 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 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 711. MedStar Family Choice-DC también cuenta con representantes capacitadas en lengua de señas, disponibles para ayudarle durante sus visitas al médico. Usted, o alguien que pueda hablar en su nombre, debe hacer saber a los servicios para inscritos que necesita este servicio.



Programas de gestión de casos disponibles para los inscritos

Un equipo altamente cualificado de enfermeros y trabajadores sociales está disponible para atender a los inscritos de MedStar Family Choice-DC con necesidades especiales, afecciones 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 (afección del corazón)
- VIH
- Trastorno por consumo de sustancias
- Salud mental (por ejemplo, ansiedad, depresión, abuso de sustancias)
- Cuestiones sociales

No es obligatorio que se inscriba en estos servicios. Es posible que le ofrezcamos inscribirse si usted presenta ciertas afecciones o necesidades médicas. Si cumple con 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 a usted. Los programas de gestión de casos son voluntarios. Si desea obtener información sobre estos programas o si ya está inscrito 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 8:00 a.m. a 5:30 p.m.

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 apelaciones se pueden encontrar en su Manual del inscrito, que está publicado en nuestro sitio web en MedStarFamilyChoiceDC.com. Si no tiene un Manual del inscrito o para acceder a nuestro sitio web, llame a servicios para inscritos al **888-404-3549** (TTY: 711), 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

Después de recibir una decisión final del proceso de apelación, los inscritos tienen derecho a comunicarse con Defensoría de Atención Médica si tienen alguna inquietud sobre una decisión tomada por MedStar Family Choice DC. La misión de la Oficina de la Defensoría de Atención Médica 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 Atención Médica no toma decisiones sobre las quejas, apelaciones ni audiencias imparciales.

Health Care Ombudsman
441 4th Street, NW
Suite 250 Norte
Washington, DC 20001

Teléfono: 202-724-7491 o 877-685-6391 (línea gratuita)
Fax confidencial: 202-478-1397
Correo electrónico: healthcareombudsman@dc.gov

¡Únase a nuestro grupo de Facebook!



MedStar Family Choice

DISTRICT OF COLUMBIA

It's how we treat people.

DHCF

GOVERNMENT OF THE DISTRICT OF COLUMBIA
MURIEL BOWSER, MAYOR

Para ayudarlo a mantenerlo informado y ofrecerle un espacio para aprender y compartir información sobre su plan médico, hemos creado un grupo comunitario en Facebook.

En este grupo de Facebook se publican artículos sobre:

- Actualizaciones del plan médico
- Eventos comunitarios y programas educativos
- Incentivos de atención médica (¡tarjetas de regalo gratis!)
- Beneficios y servicios para el bienestar general para inscritos
- Actualizaciones de farmacia
- Consejos de salud y mucho más



Súmese a la conversación en [Facebook.com/Groups/3345653428815826/](https://www.facebook.com/Groups/3345653428815826/) o escanee el código QR.

Asista a nuestras clases y eventos educativos

Orientaciones para nuevos inscritos: infórmese sobre los servicios, beneficios y derechos de su plan médico.

Comité Asesor para Inscritos: comparta sus comentarios sobre nuestros servicios de atención médica. Con su opinión, puede ayudarnos 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.

Eventos de bienestar del Departamento de Divulgación: asegúrese de estar al día con sus exámenes anuales de bienestar, como las visitas de control del niño sano, mamografías, citologías vaginales, chequeos odontológicos, pruebas de diabetes y mucho más.

Clases de educación sobre la salud y financiera:

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 mamaria y la citología vaginal: aprenda por qué son importantes los exámenes de mama y la prueba de Papanicolaou, la detección temprana del cáncer de mama y de cáncer de cuello uterino y ovarios, sus factores de riesgo y los comportamientos saludables para reducir sus riesgos.

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

Clases de educación financiera: en nuestras clases de finanzas le enseñaremos cómo ahorrar dinero y aumentar su puntuación crediticia.



Clases de ejercicio y de cocina:

Clases de cocina y control de la diabetes:

- Aprenda sobre la diabetes de la mano 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: aprenda a alimentarse bien y preparar comidas más saludables que toda la familia pueda disfrutar. Esto incluye la alimentación basada en plantas, la cocina hispana y la etíope, el control de su peso, la alimentación saludable ajustándose a un presupuesto y el uso de las especias para mejorar el sabor de las comidas.

Miércoles de bienestar: acompañe a nuestros instructores de entrenamiento físico y aprenda cómo reducir el estrés a través del yoga, el yoga en silla, el uso de bandas, la meditación y la respiración, la conciencia plena y más.

Para obtener más información sobre estas clases, llame al Departamento de Divulgación al **855-798-4244** (seleccione 1 y luego 2) o ingrese en nuestro sitio web en **[MedStarFamilyChoiceDC.com/Enrollees/Events-and-Outreach-Programs](https://www.MedStarFamilyChoiceDC.com/Enrollees/Events-and-Outreach-Programs)**. También puede escanear el código QR.



Rincón de cumplimiento

Señales de Fraude a Medicaid

Algunas formas de fraude a Medicaid pueden ser difíciles de detectar, mientras que otras son obvias para las personas que saben qué buscar. Los signos comunes de que está siendo víctima de un fraude a Medicaid incluyen:

- Recibir una factura de un proveedor por servicios normalmente cubiertos por Medicaid.
- Ofertas de procedimientos médicos, pruebas o medicamentos adicionales por parte de un proveedor.
- Una solicitud para pedir prestada su tarjeta o una tarjeta de identificación de beneficios perdida mientras otra persona la usa.
- Llamadas, correos electrónicos u otras comunicaciones de proveedores de atención médica o proveedores médicos con los que no se ha comunicado, confirmando su cita o informándole que su equipo médico está listo para que lo recojan.
- Historia clínica errónea en su expediente, como un médico que le pregunte sobre una afección que nunca le diagnosticaron o una lesión que nunca tuvo. Esto podría ser una señal de que alguien se está haciendo pasar por usted para obtener o utilizar beneficios.

Si sospecha que ha sido o podría ser víctima de un fraude a Medicaid, es importante que informe sus sospechas lo antes posible. Si se permite que continúe, el fraude en su cuenta podría agotar sus beneficios, costarle dinero y causarle sanciones (como la pérdida de beneficios) o incluso recibir atención inadecuada si alguien más ha estado usando sus beneficios.

Denuncie el fraude, el malgasto y el abuso

Si sospecha o conoce una situación que pueda implicar fraude, malgasto o abuso, denúnciela de inmediato llamando a los servicios para inscritos de MedStar Family Choice DC al **888-404-3549** o a la línea directa de Integridad Corporativa de MedStar Health al **877-811-3411**. También puede comunicarse con el Departamento de Financiación de Servicios de la Salud en:

Department of Health Care Finance

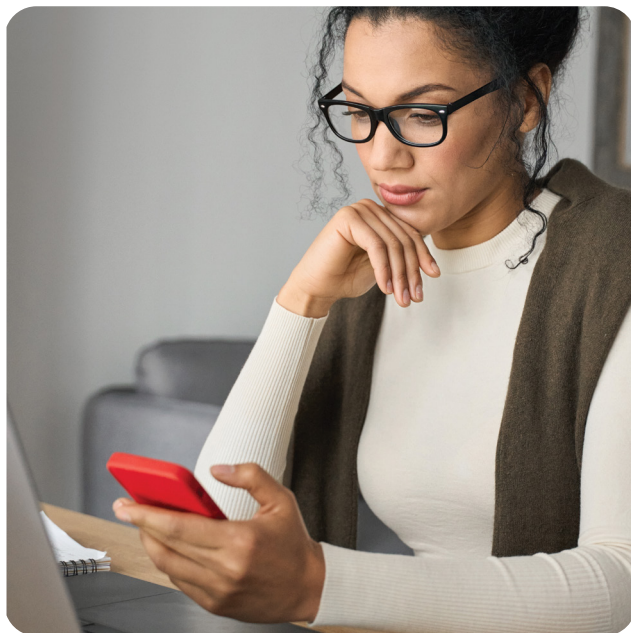
Division of Program Integrity

441 4th Street, NW

Suite 900 South

Washington, DC 20001

Número de teléfono de la línea directa: **877-632-2873**





MedStar Family Choice District of Columbia cumple con las leyes vigentes federales de derechos civiles y no discrimina por raza, color, nacionalidad, discapacidad ni 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 **888-404-3549**번으로 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.

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

‘如果不能講和/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



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

MedStar Family Choice

DISTRICT OF COLUMBIA

Boletín del inscrito Invierno de 2024

El Boletín del inscrito es una publicación de MedStar Family Choice District of Columbia. Para obtener más información sobre su plan o cualquier tema de este boletín, ingrese en [MedStarFamilyChoiceDC.com](https://www.MedStarFamilyChoiceDC.com) o llame a servicios para inscritos al **888-404-3549**.

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, 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** (línea gratuita)
[MedStarFamilyChoiceDC.com](https://www.MedStarFamilyChoiceDC.com)



3 YEARS

Lo nuestro es **tratarte bien.**