



Programa DC Healthcare Alliance Manual del inscrito

2023



**Lo nuestro es
tratarte bien.**



MedStar Family Choice del Distrito de Columbia

Puede comunicarse con nosotros las 24 horas del día, los 7 días de la semana o dirigirse a nuestra oficina de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:30 p.m.

Para obtener indicaciones sobre cómo visitarnos, llame al **202-363-4348** o al **855-798-4244**.

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

Servicios para inscritos: **202-363-4348** o **888-404-3549** (línea gratuita)

Sitio web: [MedStarFamilyChoiceDC.com](https://www.MedStarFamilyChoiceDC.com)

MedStar Family Choice del Distrito de Columbia (MFC-DC) cumple con las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discrimina por motivos de raza, color, nacionalidad, etnia, edad, religión, discapacidad física o mental, embarazo, sexo, orientación sexual, estereotipo sexual, estado civil, género, identidad o expresión de género, idioma, capacidad de pago o estado socioeconómico. MFC-DC no excluye a las personas ni las trata de manera diferente debido a su raza, color, nacionalidad, etnia, edad, religión, discapacidad física o mental, embarazo, sexo, orientación sexual, estereotipo sexual, estado civil, género, identidad o expresión de género, idioma, capacidad de pago o estado socioeconómico. Para obtener más información, visite nuestro sitio web en [MedStarFamilyChoiceDC.com/Notice-of-Nondiscrimination](https://www.MedStarFamilyChoiceDC.com/Notice-of-Nondiscrimination).

Accesibilidad lingüística

Inglés/English

Attention: 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.

Español

Atención: Si no habla y/o lee español, llame al 888-404-3549 entre las 8:00 a.m. y las 5:30 p.m. Un representante lo asistirá.

Amárico/አማርኛ

ማሳሰቢያ: አማርኛ የማይናገሩ እና/ወይም የማይጽፉ ከሆነ፣ እባክዎ ከ 8:00 a.m. እስከ 5:30 p.m. ባለው ሰዓት ውስጥ ወደ 888-404-3549 ይደውሉ። ተወካይ እርስዎን ያግዝዎታል።

العربية /Árabe

تنبيه: إذا كنت لا تتحدث أو تقرأ اللغة العربية، يُرجى الاتصال بـ ٨٨٨-٤٠٤-٣٥٤٩ بين الساعة ٨:٠٠ صباحًا و٥:٣٠ مساءً. أحد مندوبينا سيقوم بمساعدتك.

Bassa/bàsɔ̀

DÈ ÈÈ NIÀ KÈ DYÉDÉ GBO: Ǿ Jũ ké m̄ se Bàsɔ̀ wùdù poe dyuò mɔɔ wuɖuún zàà dyuò ní, dǎ nòbà nià kè 888-404-3549 sòin 8:00 AM ké 5:30 PM gbo muè. À ké-baɖa-nyò dǒ mu m̄ gbo kpáun.

Birmano/မြန်မာဘာသာစကား

သတိပြုရန် သင့်ည့် မြန်မာဘာသာစကား ကို ဝေ့လှူချခင်း ၊ မဟုတ် ၊ မတူချခင်း မရှိလွှင့် ဝေးဇူးပြု၍ နံနက် ၈၀၀ နာရီခွဲခွဲ ညနေ ၅၃၀ နာရီအဖျက်ကားတြင့် ၈၈၈၄၀၄၃၅၄၉ သို့ ၊ ဖုန်းခေါ်ဆိုပါ။ ကိုယ့်လွှင့်လွှင့်က သင့်ကို ကူညီပါမည်။

Cantonés/ 粵語

注意: 如果你不會說或讀 粵語，請在早上8點到下午5點半之間撥打888-404-3549。有個代表會幫助你的。

Chino (mandarín)/ 普通

注意: “如果你不会或 普通，在早上8点到下午5点半之间打888-404-3549。有个代表会帮助你的。”

Farsi

888-404-3549 هرامش اب رصع 5.30 ات حبص 8.00 تاعلس نیب آفطل، دی‌ت‌س‌ی‌ن‌ی‌سی‌ی‌ل‌گ‌نا‌ن‌اب‌ز‌ه‌ب‌ن‌د‌ن‌ا‌و‌خ‌ای‌و‌ن‌درک‌ت‌ب‌ح‌ص‌ه‌ب‌ر‌داق‌ر‌گ‌ا: ه‌ج‌وت
«درک دهاوخ کمک امش هب ی‌اهد‌ن‌ی‌ام‌ن‌. دی‌ری‌گ‌ب‌س‌ام‌ت‌»

Francés/Français

ATTENTION: “Si vous ne parlez pas et / ou ne lisez pas le Français, veuillez composer le 888-404-3549 entre 8h00 et 17h30, un représentant vous répondra”.

Gujarati/ગુજરાતી

ધ્યાન આપો: જો તમે બોલી શકતા ન હોય અને / અથવા ગુજરાતી વાંચી શકતા ન હોય, તો કૃપા કરીને સવારે 8:00 થી સાંજે 5:30 ની વચ્ચે 888-404-3549 પર કોલ કરો. કોઈ પ્રતિનિધિ તમને સહાય કરશે.

Criollo haitiano/Kreyòl Ayisyen

ATANSYON: Si w pa pale ak/oubyen li Kreyòl Ayisyen, tanpri rele 888-404-3549 ant 8:00 a.m. ak 5:30 p.m. Yon reprezantan pral ede w.

Hindi

ध्यान दें: यदि आप इंग्लिश बोलते और / अथवा पढ़ते नहीं हैं, तो कृपया 888-404-3549 पर सुबह 8:00 बजे से शाम 5:30 बजे के बीच फोन करें। एक प्रतिनिधि आपकी सहायता करेगा।



Hmong/Hmong

NCO NTSOOV: Yog tias koj tsis hais thiab / los sis tsis nyeem Hmong, thov hu rau 888-404-3549 thaum 8:00 sawv ntxov thiab 5:30 tsaus ntuj. Ib tus sawv cev yuav pab koj.

Igbo/Igbò

GEE NT: O buru na l nagh as ma/màb ag `Igbò, biko kp 888-404-3549 ihe dikà ebe 8:00 nke ututu na 5:30 nke mgbede. Onye nnch anya ga-enyere g aka.

Italiano

ATTENZIONE: Se non parli e/o leggi Italiano, chiama il numero 888-404-3549 tra le 8:00 e le 17:30. Un rappresentante ti assisterà.

Japonés/日本語

お知らせ:日本語を話せないまたは読めない場合、888-404-3549までご連絡ください。8:00~17:30までこちらの代表者が対応いたします。

Coreano/한국어

알립니다:한국어를 읽거나 말할 수 없다면, 오전 8시에서 오후 5시 30분 사이에 888-404-3549로 문의주십시오. 대표가 도움을 드릴 것입니다.

Polaco/Polsku

UWAGA: Jeśli nie mówisz i/lub nie czytasz po Polsku, zadzwoń pod numer 888-404-3549 między 8:00 a 17:30. Nasz przedstawiciel będzie mógł Ci pomóc.

Portugués/Português

ATENÇÃO: Se Você não fala e não lê na Português chame pelo número 888-404-3549; hora de recepção de chamadas - das 8.00 de manhã às 05.30 de tarde. Nosso representante ajudará-lhe.

PUNJABI/ਪੰਜਾਬੀ

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਪੰਜਾਬੀ ਬੋਲ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਪੜ੍ਹ ਨਹੀਂ ਸਕਦੇ ਹੋ, ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਸਵੇਰੇ 8:00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 5:30 ਵਜੇ ਦੇ ਵਿਚਕਾਰ 888-404-3549 ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ। ਇੱਕ ਨੁਮਾਇੰਦਾ ਤੁਹਾਡੀ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰੇਗਾ।

Ruso/русском

ВНИМАНИЕ. Если вы не говорите и/или не можете читать на русском языке, позвоните по телефону 888-404-3549 с 8:00 до 17:30. Представитель поможет вам.

Somalí/Soomaaliga

OGEYSIIS: Haddii aadan ku hadlin iyo/ama aadan akhrin karin Soomaaliga, fadlan wac lambarkaan 888-404-3549 inta u dhexeysa 8:00 subaxnimo iyo 5:30 galabnimo waxaa ku caawin doona qof wakiil ka ah.

Tagalo/Tagalog

ATENSYON: Kung hindi ka nagsasalita at/o nagbabasa ng Tagalog, pakitawagan ang 888-404-3549 sa pagitan ng 8:00 a.m. at 5:30 p.m. May kinatawan na tutulong sa iyo.

اردو/Urdu

مش سے سے جے جے 8:00 ص ص رپ 888-404-3549 م رک ہ ارب وت ی ی ی ی ی ی ہ ن سے ت ہڑ پ ای /روا سے ت ل وب وراپ آرگ ا: ی ی ی ی ی ی ام رف ہ ج وت
- آگ سے رک دوم ی ک پ آ ہ دن ی ی ام ن گ ی ا - ی ی ی ی ی ی ل اک ن ای م رد سے ک سے جے جے 5:30

Vietnamita/Tiếng Việt

Chú ý: Nu bn không nói và/học đc Ting Vit, vui lòng gi 888-404-3549 gia 8 gi sáng đn 5 gi 30 chiu. Mt ngi đĩ din s h tr bn

Yoruba/Yorùbá

IPÀKÍYÈSÍ: Tí o ko bá s/tàbí ka èdè Yorùbá, Jw pe 888-404-3549 láàrin 8:00 a.m. àti 5:30 p.m. Asojú wa kan máá èrànw fún.

Números de teléfono importantes

 <p>Para preguntas sobre MedStar Family Choice del Distrito de Columbia:</p>	Servicios para inscritos	202-363-4348 o 888-404-3549 (línea gratuita)	Las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
	Servicios para inscritos TTY/TDD	711	
 <p>Si necesita atención médica cuando el consultorio de su médico ya cerró:</p>	Línea de ayuda de enfermería	855-798-3540 (línea gratuita)	Las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
	Línea de ayuda de enfermería TTY/TDD	711	
 <p>Si necesita ver a un médico en el término de 24 horas ("atención de urgencia"):</p>	Consultorio de su PCP	_____ (ingrese la información de su PCP aquí)	
	Línea de ayuda de enfermería	855-798-3540 (línea gratuita)	Las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
 <p>Si necesita que lo lleven a una cita:</p>	Servicios de transporte	866-201-9974 (línea gratuita)	Las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
 <p>Si necesita atención de salud mental o tiene una pregunta sobre salud mental:</p>	Consultorio de su PCP	_____ (ingrese la información de su PCP aquí)	
	Línea de ayuda de enfermería	855-798-3540 (línea gratuita)	Las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
	Línea directa del Departamento de Salud del Comportamiento del DC	888-793-4357 (línea gratuita)	
 <p>Si necesita a alguien que hable su mismo idioma o si tiene alguna discapacidad auditiva:</p>	Servicios para inscritos	202-363-4348 o 888-404-3549 (línea gratuita)	Las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
	Servicios para inscritos TTY/TDD	711	
 <p>Preguntas odontológicas:</p>	Avësis	844-391-6678 (línea gratuita)	Las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

EN CASO DE EMERGENCIA, LLAME AL 911 O DIRÍJASE A LA SALA DE URGENCIAS MÁS CERCANA.

Información personal

Número de identificación de Alliance: _____

Mi proveedor de atención primaria (PCP): _____

Dirección de mi proveedor de atención primaria (PCP): _____

Teléfono de mi proveedor de atención primaria (PCP): _____

Mi proveedor de servicios odontológicos primario (PDP): _____

Dirección de mi proveedor de servicios odontológicos primario (PDP): _____

Teléfono de mi proveedor de servicios odontológicos primario (PDP): _____



Índice

Números de teléfono importantes.. 1

¡Le damos la bienvenida a MedStar Family Choice del Distrito de Columbia!..... 5

Cómo funciona este manual..... 6

Cómo puede ayudarle este manual 6

Sus derechos 7

Sus responsabilidades 8

Su tarjeta de identificación de inscrito..... 9

Su proveedor de atención primaria 10

Cómo elegir su PCP 10

Cómo cambiar su PCP 11

Su proveedor de servicios odontológicos primario 12

Cómo elegir su PDP 12

Cómo cambiar su PDP 13

Atención de rutina, atención de urgencia y atención de emergencia.. 14

Atención de rutina..... 14

Atención de urgencia 14

Atención de emergencia..... 14

Qué hacer si tiene una emergencia 14

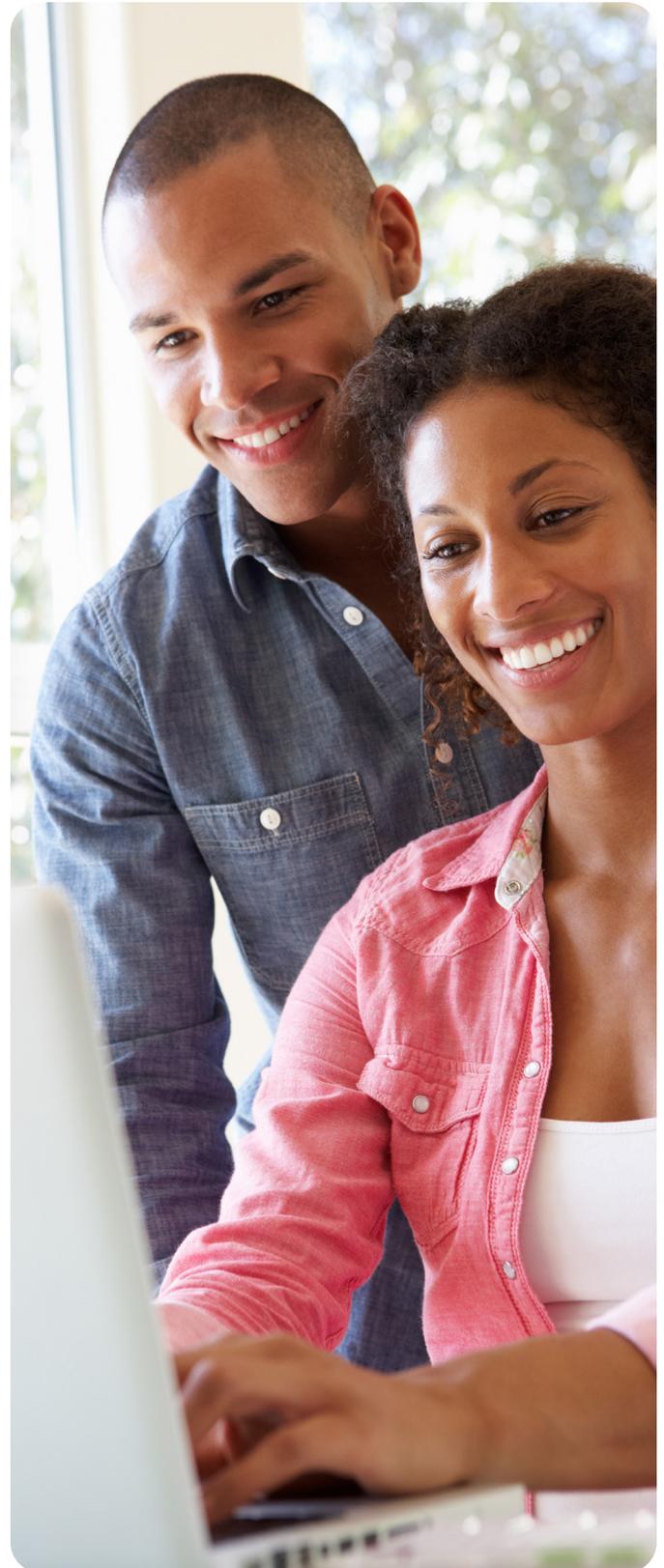
Atención cuando está fuera de la ciudad..... 15

Atención de rutina..... 15

Atención de urgencia 15

Atención de emergencia..... 15

Proveedores dentro de la red y fuera de la red 16



Programar una cita 16

- Programar una cita con su PCP..... 16
- Cambiar o cancelar una cita..... 16
- Obtener atención cuando el consultorio de su PCP o PDP está cerrado..... 17
- ¿Cuánto tiempo pasa hasta ver a su médico? 17

Servicios de apoyo 19

- Servicios de transporte 19
- Servicios de interpretación y traducción/ Servicios auxiliares de ayuda para personas con discapacidad visual y auditiva 19

Atención especializada y remisiones 20

- Cómo obtener atención especializada.....20
- Servicios de remisión automática.....20
- Servicios de salud mental.....21
- Servicios para problemas con el alcohol u otras drogas21
- Control de natalidad y otros servicios de planificación familiar22
- Servicios de farmacia y medicamentos recetados.....23
- Gestión de enfermedades24
- Programas de gestión de casos y de coordinación de la atención24

Servicios para evitar que los adultos se enfermen 25

- Recomendaciones para chequeos médicos ("exámenes").....25
- Orientación preventiva25
- Vacunas.....25

Embarazo 26

- Atención prenatal y posparto26

Sus beneficios médicos 28

- Servicios cubiertos por MedStar Family Choice del Distrito de Columbia (MFC-DC)28
- Servicios que no pagamos.....28

Transición de la atención..... 32

Otras cosas importantes que debe saber . 32

- Qué hacer si se muda 32
- Qué hacer si tiene un bebé.....32
- Qué hacer si adopta un niño32
- Qué hacer si algún familiar muere32
- Cómo cambiar mi MCP 32
- ¿Qué pasa si recibo una factura por un servicio cubierto? 33
- Pagar por servicios no cubiertos 33
- Sepa cómo se evalúa la nueva tecnología..... 33
- Voluntad anticipada 33
- ¿Qué es el fraude? 34
- Divulgación del plan de incentivos para médicos 34

Quejas, apelaciones y audiencias imparciales 35

- Quejas..... 35
- Apelaciones 35
- Audiencias imparciales..... 35
- Proceso urgente (emergencia) de quejas y apelaciones 36
- Sus derechos durante el proceso de quejas, apelaciones y audiencias imparciales..... 36

Aviso de prácticas de privacidad .. 37

Oficina de la Defensoría de Atención Médica y Declaración de Derechos... 44

Definiciones 45

¡Le damos la bienvenida a MedStar Family Choice del Distrito de Columbia!

Gracias por elegir MedStar Family Choice del Distrito de Columbia (MFC-DC). Nos complace ser su Plan de atención administrada (MCP) para el programa DC Healthcare Alliance. Sabemos que nada es más importante que usted y su salud. Es por eso que trabajamos arduamente para asegurarnos de que usted sea tratado con el tipo de cuidado y respeto que desea y merece. Estamos comprometidos con su salud y queremos asegurarnos de que reciba atención de la más alta calidad posible.

Este manual contiene información importante. Léalo detenidamente. Sabrá qué servicios puede recibir de MFC-DC. Si realizamos cambios en MFC-DC que le afectarán, le informaremos con 30 días de anticipación.

Se invitará a todos los nuevos inscritos a una orientación para nuevos inscritos. En la orientación, podrá hablar con los empleados de MFC-DC y hacer cualquier pregunta que pueda tener. Es una oportunidad para que conozca a algunos miembros de nuestro equipo y permitirnos darle la bienvenida.

Los nuevos inscritos recibirán llamadas de nuestra parte poco después de afiliarse. Queremos asegurarnos de programar una visita con su médico rápidamente. También le proporcionaremos un resumen de los beneficios médicos en este momento, además de pedirle que complete una evaluación de riesgos de la salud. Los resultados de su evaluación nos permitirán asegurarnos de que reciba la atención que necesita. Si le dejamos un mensaje y le pedimos que nos devuelva la llamada, intente llamarnos para que podamos atenderlo. Si está embarazada, llame de inmediato a nuestro Departamento de Administración de Atención Médica al **855-798-4244** y pida hablar con el coordinador prenatal.

¿Tiene preguntas?

Si tiene alguna pregunta, llame a nuestro Departamento de Servicios para Inscritos al **888-404-3549**.

Cómo funciona este manual

MFC-DC es un plan de atención administrada pagado por el Distrito de Columbia que le ayuda a obtener atención médica. En este manual, le informamos cómo funciona MFC-DC, cómo encontrar médicos, cómo llamarnos y qué beneficios están cubiertos. El vocabulario utilizado en el campo de la atención médica y por sus médicos a veces puede ser difícil de entender. Hemos explicado estas palabras al final de este manual, en la sección "Definiciones".

Si tiene preguntas sobre lo que está en este manual u otras preguntas sobre MFC-DC, puede llamar a la línea de servicios para inscritos al **888-404-3549** o visitar MedStarFamilyChoiceDC.com con **y haremos todo lo posible para ayudarle.**

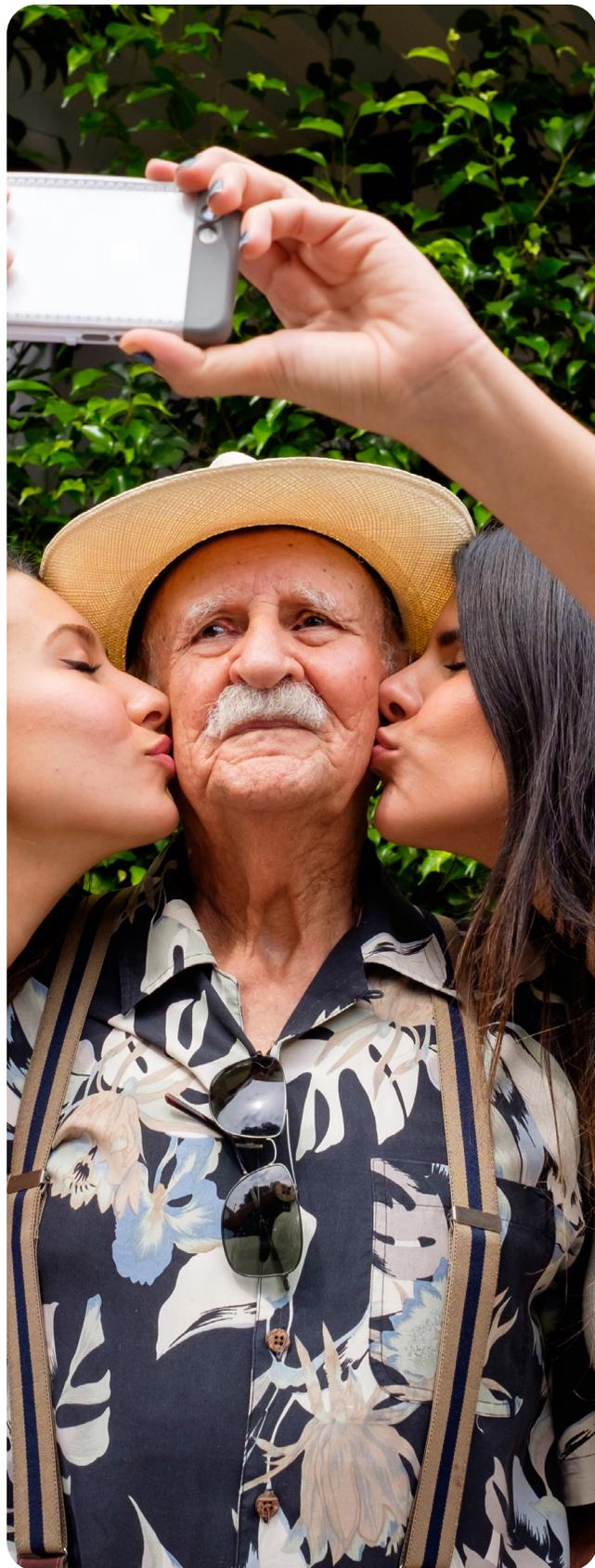
Cómo puede ayudarle este manual

En este Manual del inscrito se detalla:

- Cómo acceder a la atención médica.
- Sus servicios cubiertos.
- Servicios NO cubiertos.
- Cómo elegir a su proveedor de atención primaria y proveedor de servicios odontológicos primario (su PCP o PDP).
- Qué hacer si se enferma.
- Qué debe hacer si tiene una queja o desea cambiar (apelar) una decisión de MFC-DC.

Este Manual del inscrito le proporciona información básica sobre cómo funciona MFC-DC.

Llame a la línea de servicios para inscritos de MFC-DC en cualquier momento, las 24 horas del día y los 7 días de la semana, si tiene alguna pregunta.



Sus derechos

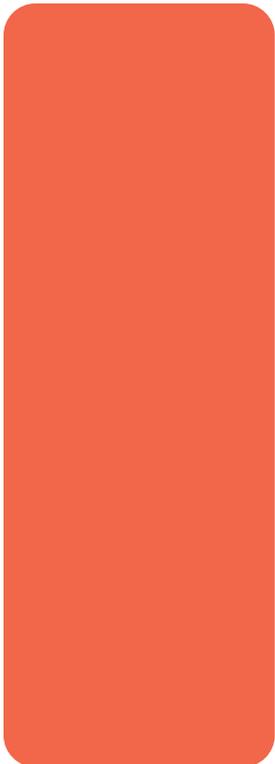
Usted tiene derecho a:

- 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/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 a recibir una respuesta.
- Solicitar una apelación o una audiencia imparcial si considera que MFC-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 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 gratuitos.
- 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 cliente.
- 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 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 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.

Sus responsabilidades

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 (p. ej., fallecimientos, nacimientos, etc.).
- Tratar de comprender sus problemas de salud y participar para elaborar los objetivos de su tratamiento.
- Ayudar a su PCP 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.
- 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.



Su tarjeta de identificación de inscrito

Una vez que se le asigne un proveedor de atención primaria (PCP), le enviaremos una tarjeta de identificación de inscrito. Esta tarjeta permite que sus médicos, hospitales, farmacias y otras personas sepan que está inscrito en MFC-DC. Asegúrese de que la información de su tarjeta de identificación de inscrito sea correcta. Si surge algún problema, o si ha perdido su tarjeta, llame a la línea de servicios para inscritos al **888-404-3549**. También puede visitar el Portal del inscrito. Una vez registrado, puede ver e imprimir su tarjeta de identificación. Para acceder al Portal del inscrito, visite nuestro sitio web [MedStarFamilyChoiceDC.com/Enrollees/General-Benefits](https://www.MedStarFamilyChoiceDC.com/Enrollees/General-Benefits).

Cada inscrito de MFC-DC tiene su propia tarjeta. Va contra la ley permitir que otra persona use su tarjeta de identificación de inscrito.

Así se ve su tarjeta de identificación de inscrito:



MedStar Family Choice
DISTRITO DE COLUMBIA

DC Healthcare Alliance
MedStarFamilyChoiceDC.com
Servicios para inscritos: 888-404-3549

Apellido, nombre

Fecha de nacimiento: 01/01/2013
N.º de identificación de MFC: 123456789

Fecha de entrada en vigencia: 01/01/2013
N.º de identificación de MA: 12345678912

Nombre del grupo del PCP:
Teléfono del PCP:
Nombre del grupo del PDP:
Teléfono del PDP:

CVS CareMark® RxPCN: MCAIDADV | RxBin: 004336 | RxGroup: RX0610
Copagos: OV \$0 | RX \$0 | ER \$0

Frente de la tarjeta



PRESENTE ESTA TARJETA PARA TODOS LOS SERVICIOS DE SALUD

Servicios para inscritos: 24/7 por teléfono 888-404-3549 o TTY 711
(Oficina: de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:30 p.m.)

Línea de orientación de enfermería 24/7 855-798-3540

Transporte 866-201-9974

Odontología 844-391-6678

Farmacia/receta fuera del horario de atención 855-798-4244

Administración de Seguridad Económica 202-727-5355

Línea de ayuda del Dpto. de Salud del 888-793-4357

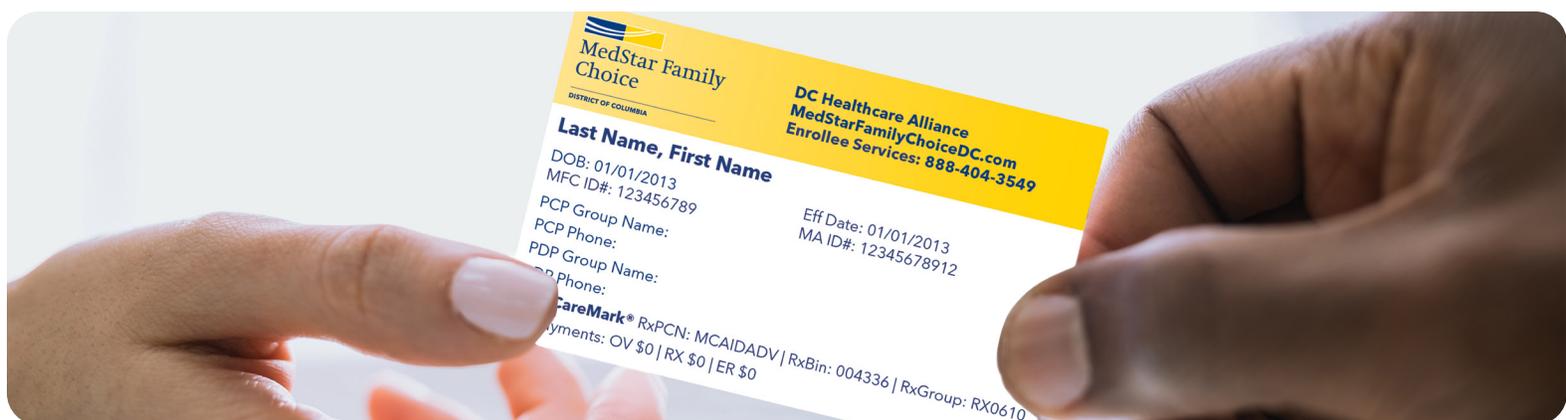
Comportamiento del DC

Aviso a los proveedores: La mayoría de los servicios institucionales requieren una autorización previa que se puede obtener llamando al **855-798-4244**. Envíe los reclamos de EDI utilizando la Id. de pagador RP062. Los reclamos médicos en papel deben enviarse por correo a **MedStar Family Choice DC, P.O. Box 211702, Eagan, MN 55121**. Llame al **800-261-3371** si tiene preguntas sobre reclamos. Si tiene preguntas sobre la presentación de reclamos de farmacia, llame al **800-364-6331**.

DHCF
Department of Health Care Finance
GOVERNMENT OF THE DISTRICT OF COLUMBIA
MURIEL BOWSER, MAYOR

Reverso de la tarjeta

Recuerde llevar siempre con usted su tarjeta de identificación de inscrito e identificación con foto. Muestre siempre su tarjeta antes de recibir cualquier atención médica u obtener un medicamento en la farmacia.



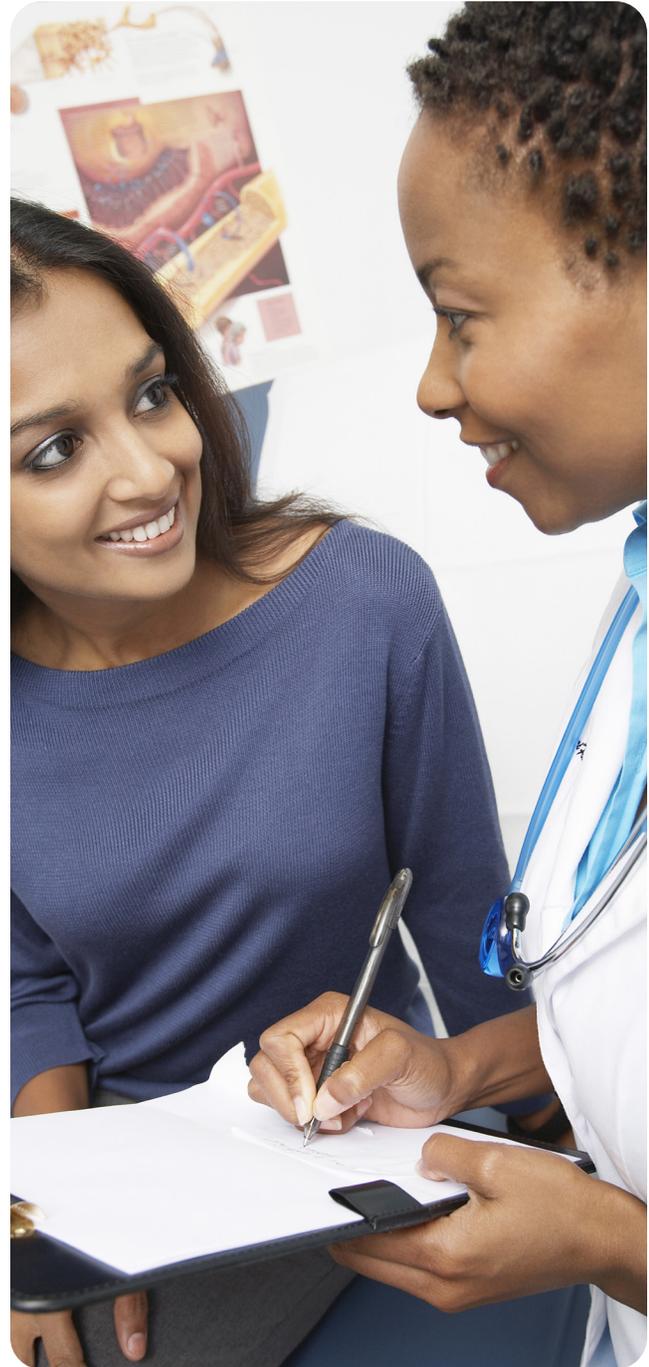
Su proveedor de atención primaria

Ahora que está inscrito en MFC-DC, su PCP (proveedor de atención primaria) lo ayudará a usted y a su familia a obtener la atención médica que necesitan.

Es importante que llame primero a su PCP cuando necesita atención médica. Si tenía un PCP antes de ser asignado a MFC-DC, llame a la línea de servicios para inscritos al **888-404-3549**. Si lo prefiere, podemos ayudarle a mantener ese PCP.

Cómo elegir su PCP

1. Elija un PCP cuando se inscriba en MFC-DC. Esta persona será su PCP mientras esté inscrito en MFC-DC.
 - Si su PCP actual es un proveedor de la red de MFC-DC, puede quedarse con ese médico.
 - Si no tiene un PCP, puede elegir uno de la lista en nuestro directorio de proveedores o en [MedStarFamilyChoiceDC.com](https://www.MedStarFamilyChoiceDC.com). Para solicitar una copia impresa del directorio de proveedores, complete y envíe la tarjeta de solicitud de lista de médicos/clínicas incluida en su nuevo paquete para inscritos o llame a línea de servicios para inscritos al **888-404-3549**.
 - Llame a línea de servicios para inscritos al **888-404-3549** si necesita ayuda para elegir un médico.
 - Si no elige un PCP dentro de los primeros 10 días de estar en nuestro plan, elegiremos un médico para usted. Si no está conforme con el PCP que le asignamos, puede elegir otro. Llame a la línea de servicios para inscritos al **888-404-3549** o visite el Portal del inscrito 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](https://www.MedStarFamilyChoiceDC.com/Enrollees/General-Benefits).
 - MFC-DC le enviará una tarjeta de identificación de inscrito. En su tarjeta aparecerá el nombre y el número de teléfono de su PCP.





2. Elija un PCP para cada familiar inscrito en MFC-DC. Su PCP puede ser uno de los siguientes:

- Médico general y de familia, quien por lo general puede atender a toda la familia.
- Médico de medicina interna, quien por lo general atiende solo a adultos y niños mayores de 14 años.
- Obstetra/ginecólogo (OB/GIN), quien se especializa en la salud de la mujer y los cuidados por maternidad.
- Si tiene necesidades especiales de atención médica, puede elegir un especialista como su PCP.

3. Cuando elija su PCP:

- Trate de elegir un médico que pueda remitirle al hospital que usted desee. No todos los médicos pueden remitir pacientes a todos los hospitales. Nuestro directorio de proveedores ofrece una lista de los hospitales a los que puede remitirle su PCP.

También puede llamar a la línea de servicios para inscritos para solicitar asistencia.

- A veces, el PCP que elija no podrá admitir nuevos pacientes. Le informaremos si necesita elegir un médico diferente.
- Elija un médico que esté cercano a su domicilio o lugar de trabajo.

Cómo cambiar su PCP

Puede cambiar su PCP cuando lo desee. Simplemente elija un nuevo PCP del directorio de proveedores. Una vez que haya elegido un nuevo PCP, llame a la línea de servicios para inscritos al **888-404-3549** o visite el Portal del inscrito 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](https://www.MedStarFamilyChoiceDC.com/Enrollees/General-Benefits). Si necesita ayuda para elegir un nuevo PCP, servicios para inscritos podrá ayudarle.

Su proveedor de servicios odontológicos primario

Ahora que está inscrito en MFC-DC, su proveedor de servicios odontológicos primario (PDP) lo ayudará a usted y a su familia a obtener la atención médica que necesitan.

Es importante que llame primero a su PDP cuando necesite atención médica. Si tenía un dentista antes de ser asignado a MFC-DC, llame a la línea de servicios odontológicos para inscritos al **844-391-6678**. Si lo prefiere, podemos ayudarle a mantener ese odontólogo.

Cómo elegir su PDP

1. Elija un PDP cuando se inscriba en MFC-DC. Esta persona será su PDP mientras esté inscrito en MFC-DC.
 - Si su PDP actual es un proveedor de la red de MFC-DC, puede quedarse con ese dentista.
 - Si no tiene un PDP, puede elegir entre una lista de dentistas en nuestro directorio de proveedores o en [MedstarFamilyChoiceDC.com](https://www.MedstarFamilyChoiceDC.com). Para solicitar una copia impresa del directorio de proveedores, complete y envíe la tarjeta de solicitud de lista de médicos/clínicas incluida en su nuevo paquete para inscritos o llame a línea de servicios para inscritos al **888-404-3549**.
 - Llame a la línea de servicios odontológicos para inscritos al **844-391-6678** si necesita ayuda para elegir un dentista.
 - Si no elige un PDP dentro de los primeros 10 días de estar en nuestro plan, elegiremos uno para usted. Si no está conforme con el PDP que le asignamos, puede elegir otro. Llame a la línea de servicios odontológicos para inscritos al **844-391-6678** para cambiar su PDP.
 - MFC-DC le enviará una tarjeta de identificación de inscrito. En su tarjeta aparecerá el nombre y el número de teléfono de su PDP.





- Elija un PCP para cada familiar inscrito en nuestro plan. Su PDP puede ser uno de los siguientes:
 - Dentista de medicina general y familiar, quien por lo general puede atender a toda la familia.

2. Cuando elija su PDP, tenga en cuenta lo siguiente:

- Nuestro directorio de proveedores ofrece una lista de los hospitales a los que puede remitirle su PDP. También puede llamar a la línea de servicios para inscritos para solicitar asistencia.

- A veces, el PDP que elija no podrá admitir nuevos pacientes. Le informaremos si necesita elegir un dentista diferente.

Cómo cambiar su PDP

Puede cambiar su PDP cuando lo desee. Simplemente elija un nuevo PDP del directorio de proveedores. Si necesita ayuda para elegir un nuevo PDP, podrán ayudarle desde la línea de servicios odontológicos para inscritos. Llame a la línea de servicios odontológicos para inscritos al **844-391-6678** una vez que haya elegido un nuevo PDP.

Atención de rutina, atención de urgencia y atención de emergencia

Hay tres (3) tipos de atención médica que puede necesitar: atención de rutina, atención de urgencia o atención de emergencia.

Atención de rutina

La atención de rutina es la que obtiene de su PCP. También es la atención médica que recibe de otros médicos a los que le envía su PCP. La atención de rutina puede incluir chequeos médicos, exámenes físicos, controles de salud y atención de problemas de salud como la diabetes, la hipertensión y el asma. Si necesita atención de rutina, llame al consultorio de su PCP y pida una cita.

Atención de urgencia

La atención de urgencia es la atención médica que necesita dentro de las 24 horas, pero no de inmediato. Entre los casos de atención de urgencia se encuentran:

- Resfriados moderados
- Tos
- Dolor de garganta
- Piojos, sarna o tiña
- Cortes y rasguños menores
- Esguinces
- Dolor de oídos
- Infecciones del tracto urinario
- Diarrea
- Vómitos
- Dolor de cabeza leve

Si necesita atención de urgencia, llame al consultorio de su PCP.

Si el consultorio de su PCP está cerrado, deje un mensaje a la persona que contesta el teléfono. Luego llame a la línea telefónica de enfermería al **855-798-3540**. Un enfermero le ayudará a decidir si necesita ir al médico de inmediato. El enfermero le dirá cómo obtener atención. No es necesario que vaya a la sala de urgencias o pida una ambulancia para la atención de rutina o urgencia.



Atención de emergencia

Es la atención médica que debe recibir de inmediato en caso de una lesión o enfermedad grave o repentina (a veces potencialmente mortal). Tiene derecho a recurrir a cualquier hospital para recibir atención de emergencia. No se requiere autorización previa para estos servicios.

Algunos ejemplos de afecciones de emergencia médica incluyen:

- Dolor en el pecho
- Sangrado que no se puede detener
- Pérdida del conocimiento
- Envenenamiento
- Quemaduras graves
- Dificultad para respirar
- Parálisis

Qué hacer si tiene una emergencia:

- Llame al **911** o diríjase a la sala de urgencias (ER).
- Muestre su tarjeta de identificación de inscrito de MFC-DC.
- En cuanto pueda, llame a su PCP.

Atención cuando está fuera de la ciudad

Si necesita ver a un médico o conseguir medicamentos cuando está fuera de la ciudad, esto es lo que debe hacer:

Atención de rutina

Deberá llamarnos y preguntar si pagaremos para que vea a un médico u otro proveedor cuando esté fuera de la ciudad, ya que los proveedores que no están en el Distrito de Columbia no forman parte de MFC-DC. Si MFC-DC no dice que está bien antes de recibir la atención, debe pagar la atención usted mismo. Si necesita medicamentos mientras está fuera de la ciudad, llame al Departamento de Servicios para Inscritos. Si necesita ayuda fuera del horario de atención, llame a nuestra línea de orientación de enfermería al **855-798-3540**. Nuestra red de farmacias contiene numerosas cadenas nacionales donde puede surtir su receta mientras está fuera de la ciudad.

Atención de urgencia

Llame a su PCP. Si su consultorio está cerrado, llame a la línea telefónica de enfermería al **855-798-3540**. Un enfermero le ayudará a decidir si necesita ir al médico de inmediato. El enfermero le dirá cómo obtener atención. No es necesario que vaya a la sala de urgencias o pida una ambulancia para la atención de rutina o urgencia.

Atención de emergencia

Si tiene una emergencia, sea de salud mental, por consumo de alcohol u otras drogas, diríjase a la sala de urgencias (ER) más cercana de inmediato. Allí deberá pedir al personal que llame a su PCP. Si va a la sala de urgencias, debe llamar a la línea de servicios para inscritos lo antes posible. **No se requiere autorización previa para estos servicios.**



Proveedores dentro de la red y fuera de la red

MFC-DC pagará por su atención cuando vaya a uno de nuestros médicos u otros proveedores de atención médica. Estos médicos y otros proveedores de atención médica son los llamados proveedores "dentro la red". Los médicos y proveedores que no están incluidos entre los nuestros son los llamados proveedores "fuera de la red". Todos estos médicos "dentro de la red" se encuentran en su directorio de proveedores.

Si va a un médico, hospital o laboratorio "fuera de la red", es posible que tenga que pagar por su atención. No tendrá que pagar si nos lo ha pedido primero y se lo confirmamos, generalmente por escrito. A esto se denomina "autorización previa". MFC-DC proporcionará servicios cubiertos (adecuada y oportunamente) de un proveedor

aprobado fuera de la red si MFC-DC no tiene un proveedor dentro de la red que pueda prestar un servicio cubierto.

La **autorización previa (PA)** es la aprobación de un médico que no suele estar cubierto por MFC-DC. Debe obtener esta aprobación antes de recibir el servicio. No necesita una AP para recibir atención de emergencia. Llame a la línea de servicios para inscritos al **888-404-3549** para preguntar sobre cómo obtener una PA.

Puede acudir a un proveedor de planificación familiar de su elección, aunque esté fuera de la red. No se requiere autorización previa. Consulte page 22 para obtener más información sobre los servicios de planificación familiar.

Programar una cita

Programar una cita con su PCP

- Tenga a mano su tarjeta de identificación de inscrito y lápiz y papel.
- Llame al consultorio de su PCP. Busque el número de teléfono de su PCP en el frente de su tarjeta de identificación de inscrito. También puede encontrarlo en su directorio de proveedores o en línea en MedStarFamilyChoicedc.com.
- Dígame a la persona que responde que está inscrito en MedStar Family Choice del Distrito de Columbia, que desea programar una cita con su PCP.
- Dígame a la persona por qué necesita una cita. Por ejemplo:
 - No se siente bien.
 - Se lastimó o sufrió un accidente

– Necesita un chequeo médico o de seguimiento

- Anote la fecha y hora de su cita.
- Vaya a su cita a tiempo y lleve su tarjeta de identificación de inscrito e identificación con foto.
- Si necesita ayuda para programar una cita, llame a la línea de servicios para inscritos al **888-404-3549**.

Cambiar o cancelar una cita

- Es muy importante que vaya a su cita y llegue a tiempo.
- Si necesita cambiar o cancelar su cita, llame al médico al menos 24 horas antes de su cita.



- Para algunas citas, es posible que tenga que llamar antes de las 24 horas previas para cancelar.
- Si no se presenta a la cita o si llega tarde, su proveedor puede decidir no atenderle.

Obtener atención cuando el consultorio de su PCP o PDP está cerrado

Si desea hablar con su PCP o PDP cuando el consultorio está cerrado, llame a sus respectivos consultorios y deje un mensaje a quien responde las llamadas que incluya su número de teléfono. Alguien se comunicará con usted tan pronto como sea posible.

Si considera que tiene una emergencia, llame al **911** o vaya a la sala de urgencias. También puede llamar a la línea telefónica de enfermería las 24 horas del día al **855-798-3540**.

¿Cuánto tiempo pasa hasta ver a su médico?

Desde el consultorio de su médico deben darle una cita en el plazo de algunos días después de su llamada. Llame al **888-404-3549** si no puede obtener una cita durante estos periodos de tiempo. La siguiente tabla muestra cuánto demorará obtener una cita.

Tipo de visita	Su afección	Cuánto demora ver a su médico
Visita de urgencia	Se lastimó o no se siente bien y necesita atención en un plazo de 24 horas para evitar empeorar, pero no necesita ver a un médico de inmediato. Algunos ejemplos incluyen gripe/fiebre, vómitos/diarrea, dolor de garganta, dolor de oídos, infección ocular, esguinces o distensiones, posibles fracturas de huesos, cortes o raspaduras leves, piojos, sarna o tiña, infecciones del tracto urinario	Dentro de las 24 horas
Visita de rutina	Tiene una enfermedad o lesión menor o necesita un chequeo médico de rutina, pero no necesita una cita urgente.	Dentro de los 30 días
Visita de seguimiento	Necesita ver a su médico después de un tratamiento que acaba de hacer para asegurarse que está sanando bien.	Dentro de 1 a 2 semanas, según el tipo de tratamiento
Visitas de bienestar para adultos	<ul style="list-style-type: none"> • Tiene su primera cita con un nuevo médico. • Debe realizarse un chequeo de rutina para adultos. • Debe realizarse un examen de próstata, un examen pélvico una citología vaginal o un examen de mamas. 	Dentro de los 30 días o antes si es necesario
Citas no urgentes con especialistas (por remisión)	Su PCP le remitió a un especialista por una afección no urgente.	Dentro de los 30 días



Servicios de apoyo

Servicios de transporte

Los servicios no cubiertos son servicios que MFC-DC no cubre, pero que están cubiertos por el Departamento de Financiación de Servicios de la Salud (DHCF) u otras agencias del Distrito. MFC-DC le proporcionará transporte hacia sus consultas médicas si lo necesita. También proporcionaremos transporte desde/hacia la mayoría de los servicios no cubiertos.

- Llame a la línea de servicios de transporte al **866-201-9974** para informarles a qué hora y en qué día deben recogerlo.
- Deberá llamar al menos 3 días hábiles (no incluye sábado, domingo y feriados) antes de su cita para obtener transporte.
- Si necesita transporte para visitas de urgencia, puede llamar el día anterior a la cita para pedir un transporte.
- Los tipos de transporte son: autobús, Metro, cupones para pagar un Uber, Lyft o taxi, camionetas aptas para silla de ruedas y ambulancias. El tipo de transporte que obtiene depende de sus necesidades médicas.
- Indique al proveedor de transporte su número de identificación de inscrito, número de teléfono y la dirección donde le pueden recoger. Diga también el nombre, la dirección y el número de teléfono de la instalación médica u odontológica o el consultorio del médico al que se dirige.

Servicios de interpretación y traducción/Servicios para personas con discapacidad visual y auditiva

Servicios de interpretación

MFC-DC proporcionará servicios de interpretación oral GRATIS, incluso en el hospital.

Llame a la línea de servicios para inscritos al **888-404-3549** para obtener servicios de interpretación. En caso de necesitar estos servicios, llámenos antes de su cita con el médico.

Los servicios de interpretación se brindan normalmente por teléfono. Si necesita que el intérprete esté con usted en la cita con su médico, avísenos entre 3 y 5 días o 48 horas antes de su cita. Llame a la línea de servicios para inscritos al **888-404-3549** para obtener servicios de interpretación.

Servicios de traducción

Si recibe información de MFC-DC y necesita que se traduzca a otro idioma, llame a la línea de servicios para inscritos al **888-404-3549**.

Servicios para personas con discapacidad visual y auditiva

Si tiene problemas auditivos, llame al **711** para ponerse en contacto con el Servicio de retransmisión de telecomunicaciones (TRS). El asistente de TRS puede ayudarlo a llamar a la línea de servicios para inscritos al **888-404-3549**. Si tiene problemas de visión, llame a la línea de servicios para inscritos al **888-404-3549**. Podemos brindarle información en una cinta de audio, en Braille o en letra grande.

Atención especializada y remisiones

Cómo obtener atención especializada

Su proveedor de atención primaria (PCP) puede decidir que necesita ver a un médico que le pueda brindar ayuda especial. A estos médicos los llamamos especialistas. Su PCP le indicará a dónde acudir para recibir tratamiento si cree que necesita un especialista. Su PCP le programará la cita o le dará el número de teléfono para programar la cita. Su PCP le dará una remisión para que la lleve al especialista. Su PCP seguirá siendo su médico habitual y hablará con el especialista que lo atiende.

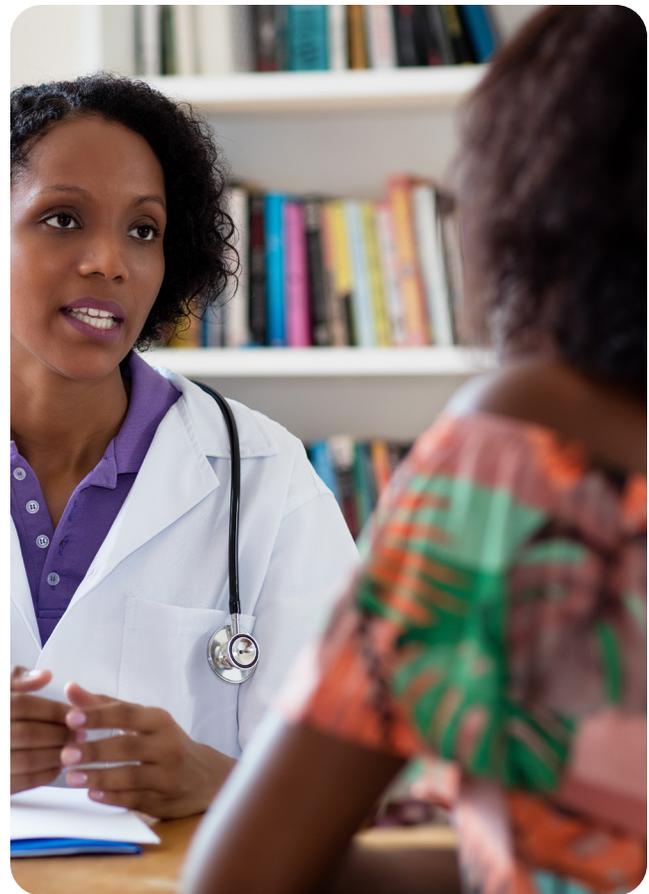
En el caso de las mujeres inscritas, si su PCP no es obstetra ni ginecólogo, tiene derecho a ver a un ginecólogo u obstetra o a un proveedor de planificación familiar dentro de la red de MFC-DC sin una remisión. Si desea una segunda opinión, tiene derecho a obtenerla en consulta con otro proveedor dentro de la 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 la línea de servicios para inscritos al **888-404-3549** y obtener ayuda para obtener una segunda opinión. Es posible que se requiera una remisión, por lo que es mejor mantener informado a su PCP de sus inquietudes.

Si quiere ver a un especialista, pero MFC-DC dijo que no pagaría la consulta, puede:

- Programar una cita con otro médico dentro de la red de MFC-DC y obtener una segunda opinión
- Apelar nuestra decisión (consulte page 35 sobre las apelaciones)
- Solicitar una audiencia imparcial (consulte page 35 sobre las audiencias imparciales)

Servicios de remisión automática

Hay determinados servicios que puede recibir sin obtener la autorización previa de su PCP. Se los denomina "servicios de remisión automática" y se enumeran a continuación.



NO necesita una remisión para:

- Ver a su PCP
- Obtener atención cuando tiene una emergencia
- Recibir servicios de su OB/GIN dentro de la red de MFC-DC para servicios de rutina o preventivos (mujeres inscritas únicamente)
- Recibir servicios de planificación familiar
- Recibir servicios para enfermedades de transmisión sexual (ETS)
- Recibir inmunizaciones (vacunas)



Servicios de salud mental

La atención de salud mental es tanto para adultos como para niños. Esta atención sirve de ayuda cuando se siente depresión o ansiedad.

Si necesita ayuda, o alguien de su familia necesita ayuda, llame a:

- Línea de servicio en casos de crisis del MFC-DC al **855-798-3540**
- Línea del Departamento de Salud del Comportamiento del DC al **888-793-4357**, las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Servicios para problemas con el alcohol u otras drogas

Los problemas con el alcohol u otras drogas son peligrosos para su salud y pueden ser peligrosos para la salud de las personas a su alrededor. Es importante ir al médico si necesita ayuda con

estos problemas. MFC-DC le ayudará a organizar los servicios de desintoxicación y proporcionar la coordinación de la atención para ayudarle a obtener otros servicios. Para obtener servicios para estos problemas, usted puede:

- Llamar a la línea de servicios de salud del comportamiento de MFC-DC al **800-777-5327**, las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
- Llamar de manera directa al Centro de Evaluaciones y Remisiones de (ARC) del Departamento de Salud del Comportamiento al **202-727-8473**.
- Todos los servicios de salud mental, alcoholismo y consumo de drogas son confidenciales.

Control de natalidad y otros servicios de planificación familiar

Usted no necesita una remisión para recibir control de natalidad u otros servicios de planificación familiar. Todos los servicios de control de natalidad y otros servicios de planificación familiar son confidenciales.

Puede obtener control de natalidad u otros servicios de planificación familiar de cualquier proveedor de su elección. No necesita una remisión para obtener estos servicios. Si elige un médico de servicios de planificación familiar que no sea su PCP, díglele a su PCP. Esto ayudará a su PCP a brindarle una mejor atención. Hable con su PCP o llame a la línea de servicios para inscritos de MFC-DC al **888-404-3549** para obtener más información sobre control de natalidad u otros servicios de planificación familiar.

Los servicios de planificación familiar incluyen:

- Prueba de embarazo
- Orientación para la mujer y la pareja
- Anticoncepción de rutina y de emergencia
- Orientación y vacunas
- Exámenes de detección de todas las enfermedades de transmisión sexual
- Tratamiento para todas las enfermedades de transmisión sexual
- Procedimientos de esterilización (debe tener 21 años o más y requiere que firme un formulario 30 días antes del procedimiento)
- Pruebas de VIH/SIDA y orientación

Los servicios de planificación familiar no incluyen:

- Estudios o procedimientos de rutina por infertilidad
- Histerectomía para la esterilización
- Reversión de la esterilización voluntaria
- Tratamiento del VIH/SIDA
- Aborto



Pruebas, orientación y tratamiento del VIH/SIDA

Puede realizarse pruebas de VIH/SIDA y obtener orientación:

- Cuando tiene servicios de planificación familiar
- Por parte de su PCP
- Por parte de un centro de pruebas y orientación de HIV

Para obtener información sobre dónde puede realizarse una prueba de VIH y dónde obtener orientación, llame a la línea de servicios para inscritos al **888-404-3549**. Si necesita tratamiento para el VIH, su PCP le ayudará a obtener atención médica o también puede llamar al **888-404-3549**. También puede recibir una profilaxis previa a la exposición (PrEP) si usted o su médico creen que tiene un alto riesgo de contraer VIH/SIDA.

Servicios de farmacia y medicamentos recetados

Las farmacias son el lugar donde adquiere sus fármacos (medicamentos). Si su médico le da una receta, debe ir a una farmacia dentro de la red de MFC-DC.

Puede encontrar una lista con todas las farmacias de la red de MFC-DC en su directorio de proveedores o en línea en [MedStarFamilyChoiceDC.com](https://www.MedStarFamilyChoiceDC.com).

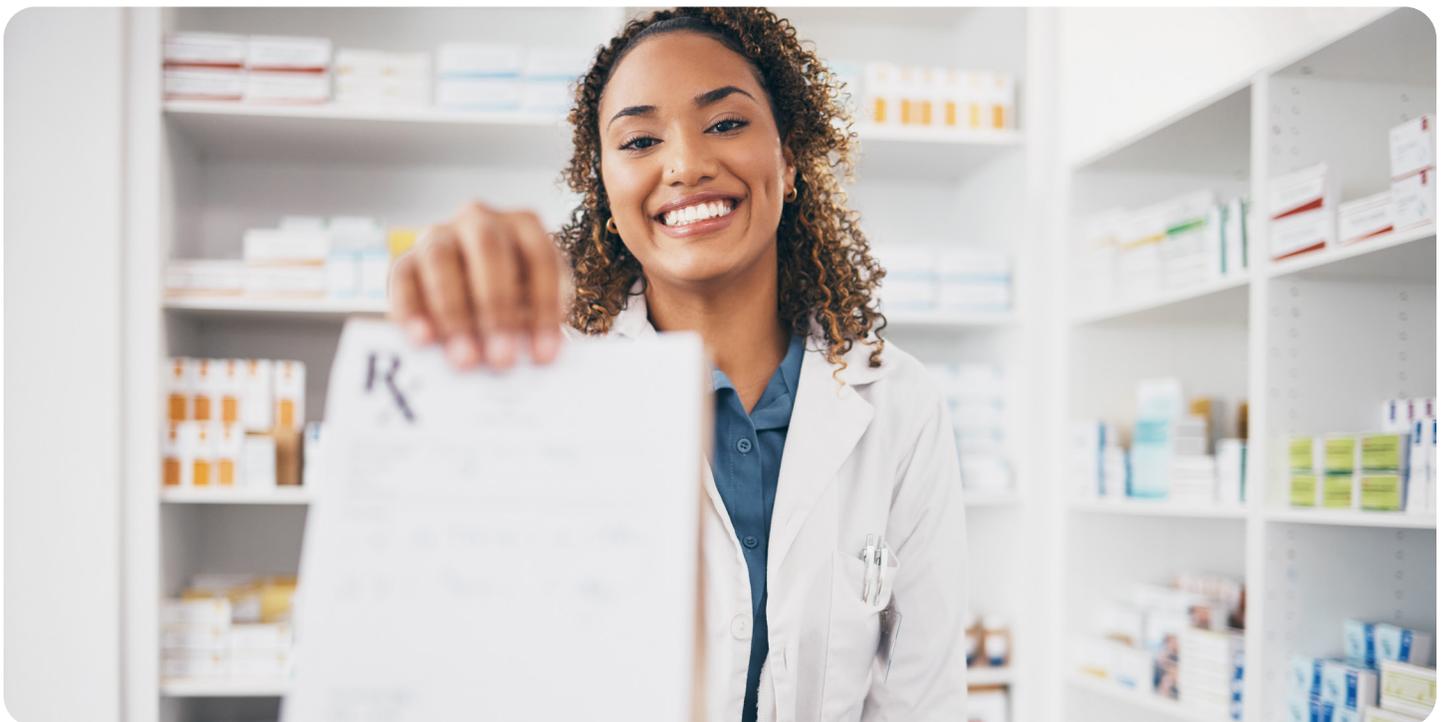
Si se encuentra fuera de la ciudad, tiene una emergencia o necesita atención de urgencia, consulte las páginas 15 y 16 de este manual para obtener instrucciones.

Cómo obtener un medicamento con receta

- Elija una farmacia que sea parte de la red de MFC-DC y esté cerca de su trabajo o de su hogar.
- Cuando tenga una receta, vaya a la farmacia y entréguele al farmacéutico su receta y su tarjeta de identificación de inscrito de MFC-DC.
- Si necesita ayuda, llame a la línea de servicios para inscritos al **888-404-3549**.

Cosas para recordar

- No le deben pedir que pague por sus medicamentos. Llame a la línea de servicios para inscritos de MFC-DC si en la farmacia le piden que pague.
- A veces, es posible que su médico necesite obtener una autorización previa (PA) de MFC-DC para un medicamento. Mientras su médico espera la autorización previa, usted tiene derecho a recibir el medicamento:
 - Para un máximo de 72 horas
 - Para una ronda completa del medicamento, si usted lo toma menos de una vez al día



Gestión de enfermedades

Si tiene una enfermedad crónica o una necesidad de atención médica especial como asma, presión arterial elevada o alguna enfermedad mental, podríamos inscribirlo en nuestro Programa de gestión de enfermedades.

Esto significa que tendrá un administrador de atención médica. Un administrador de atención médica trabaja para MFC-DC y lo ayudará a obtener los servicios y la información que necesita para gestionar su enfermedad y estar más saludable.

Programas de gestión de casos y de coordinación de la atención

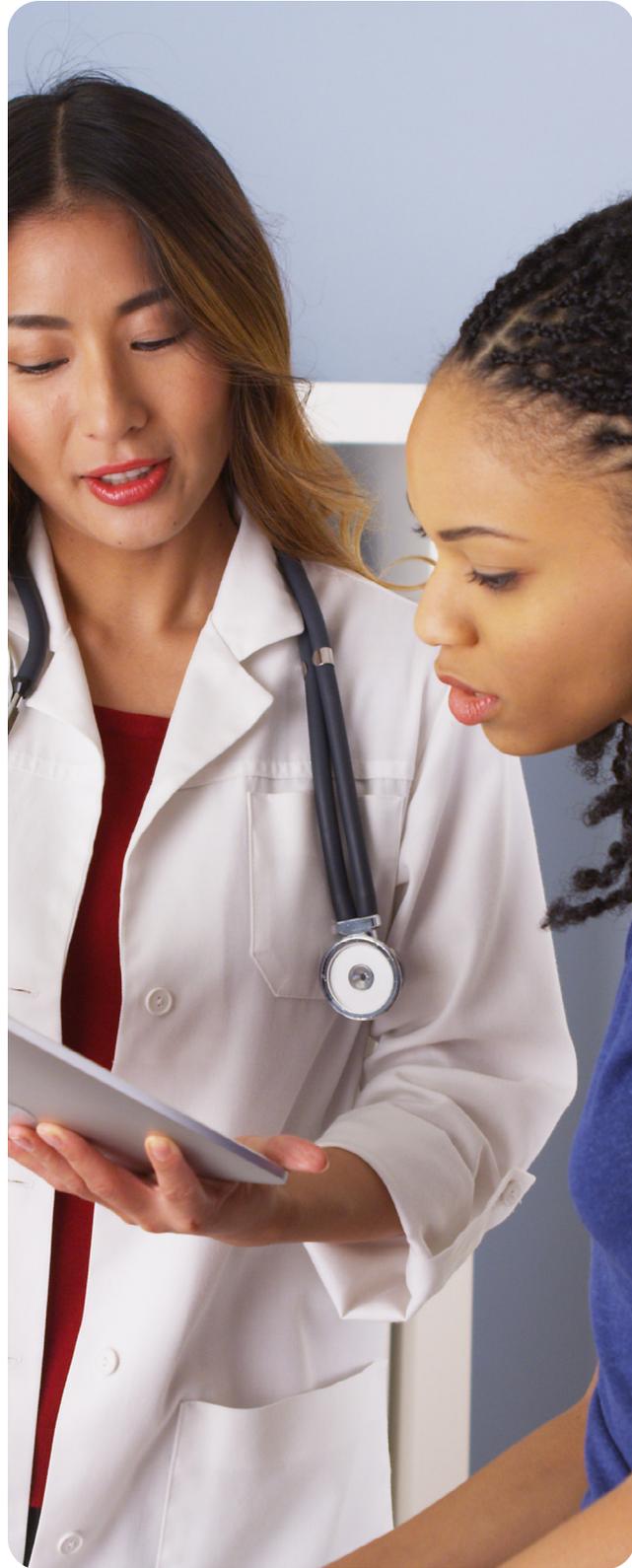
Si tiene una enfermedad crónica o una necesidad de atención médica especial como diabetes, presión arterial elevada, enfermedad mental o asma, MFC-DC puede ofrecerle servicios y programas especiales para brindarle ayuda con sus necesidades de atención médica. Tendrá a disposición un administrador de atención médica que le ayudará a obtener los servicios y la información que precise para gestionar su enfermedad y mejorar su salud.

Los administradores de MFC-DC pueden ayudarlo a usted o a su hijo(a) con lo siguiente:

- Obtener servicios cubiertos.
- Programar citas y exámenes médicos.
- Programar un transporte.
- Buscar formas de asegurar que obtenga los servicios adecuados.
- Encontrar recursos para ayudarlo con las necesidades de atención médica especiales o ayudar a sus cuidadores a lidiar con el estrés diario.
- Contactarlo con servicios sociales y comunitarios.
- Hacer la transición a otro programa cuando finalizan sus beneficios, elegir otro MCP o cambiar a otro programa de Medicaid del DC, si es necesario.

Nuestro personal puede brindarle más información. También pueden hacerle saber en qué programas se encuentra inscrito actualmente. Además, puede solicitar una remisión a un programa o solicitar que lo retiren de un programa. Para obtener más información, comuníquese con nuestro Departamento de Administración de Atención Médica al **202-363-4348** o al **855-798-4244**.





Servicios para evitar que los adultos se enfermen

MFC-DC quiere que cuide su salud. También queremos que se suscriba a los servicios de salud y para el bienestar general. Los servicios de salud y para el bienestar general incluyen chequeos preventivos, orientación e inmunizaciones.

MFC-DC ofrece tarjetas de regalo por terminar sus exámenes anuales recomendados. Llame para hablar con un representante de asistencia comunitaria y obtener información sobre los programas para los que califica al **202-363-4348** o al **855-798-4244**.

Recomendaciones para chequeos médicos ("exámenes")

Haga una cita y vea a su PCP al menos una vez al año para un chequeo médico. Consulte la lista de servicios para el bienestar general de adultos en la sección "Sus beneficios médicos" para saber sobre qué hablar con su PCP durante su chequeo.

Orientación preventiva

Ofrecemos orientación preventiva para ayudarle a mantenerse saludable. Puede obtener orientación preventiva sobre:

- Dieta y ejercicios
- Consumo de alcohol y drogas
- Dejar de fumar
- Prevención del VIH/SIDA

Vacunas

Si es una persona adulta, podrá necesitar algunas inmunizaciones (vacunas). Hable con su PCP acerca de cuáles puede necesitar.

Pida una cita para ver a su PCP al menos una vez al año para que le hagan un chequeo.

Embarazo

Si está embarazada o cree estarlo, es muy importante que visite de inmediato a su obstetra/ginecólogo (OB/GIN). No es necesario que vea a su PCP antes de hacer esta cita.

Si está embarazada, llame a:

- Administración de Seguridad Económica (ESA) al **202-727-5355** para informar su embarazo
- Oficina de Administración de Atención Médica de MFC-DC al **202-363-4348** o al **855-798-4244**.
- Su PCP

Hay determinadas cosas que deberá chequear si está embarazada. Estos controles la ayudarán a asegurarse de tener un embarazo, un parto y un bebé saludables. Esto se denomina atención prenatal. Usted recibe atención prenatal antes de que nazca su bebé.

Atención prenatal y posparto

Su médico obstetra o ginecólogo querrá verla durante todo su embarazo. A medida que se acerca el momento de tener a su bebé, su médico OB/GIN querrá verla más seguido. Es muy importante para su salud y la de su bebé que no falte a estas citas.

Llame a MFC-DC tan pronto como sepa que está embarazada. Tenemos un programa especial para mujeres embarazadas que ayuda a fomentar una buena atención prenatal. Si tiene menos de 28 semanas de embarazo, puede ser elegible para unirse al programa de incentivos *Momma and Me* de MFC-DC.

Recuerde, si está embarazada o cree estarlo, no beba alcohol, no use drogas y no fume.





Este programa ofrece incentivos para que cuide de usted y de su bebé antes y después del parto. Como participante de *Momma and Me*, también recibirá materiales educativos. Para obtener información adicional sobre el programa, llame a la Oficina de Administración de Atención Médica al **202-363-4348** o al **855-798-4244**, seleccione la opción de asistencia y pida hablar con un coordinador prenatal.

Para aquellas madres que no se inscriban en el programa de incentivos *Momma and Me* de MFC-DC, tenemos un programa posparto llamado We Care. Al participar en este programa,

puede ser elegible para recibir un incentivo para recibir su examen posparto y para llevar a su recién nacido a su primera visita del niño sano a las dos semanas. Para obtener información adicional sobre el programa We Care, llame a la Oficina de Administración de Atención Médica al **202-363-4348** o al **855-798-4244**, seleccione la opción de asistencia y pida hablar con un coordinador de posparto.

Una vez que tenga a su bebé, llame a la Administración de Atención Médica al **202-363-4348** o al **855-798-4244** y a la ESA al **202-727-5355**.

Sus beneficios médicos

Gracias por elegir MedStar Family Choice del Distrito de Columbia (MFC-DC)

La siguiente lista muestra los servicios y beneficios de atención médica para todos los inscritos de MFC-DC. Para algunos beneficios, usted debe tener determinada edad o determinada necesidad del servicio. MFC-DC no le cobrará por ninguno de los servicios de atención médica de esta lista si va a un proveedor u hospital dentro la red.

Si tiene alguna pregunta sobre si MFC-DC cubre cierta atención médica y cómo acceder a los servicios, llame a la línea de servicios para inscritos de MFC-DC al **888-404-3549**.

Servicios que no pagamos

- Cirugía cosmética
- Servicios, cirugías, tratamientos experimentales o bajo investigación y medicamentos
- Servicios que forman parte de un protocolo de estudios clínicos
- Aborto o interrupción voluntaria de un embarazo, no requerido por ley federal
- Tratamiento por infertilidad
- Servicios que no son médicamente necesarios
- Cirugía a corazón abierto
- Atención oftalmológica
- Trasplante de órganos
- Es posible que MFC-DC no cubra algunos servicios de orientación o remisión debido a creencias religiosas o morales. Comuníquese con el DHCF al **202-442-5988** para obtener más información.

Beneficio	Qué obtiene	Quién puede obtener este beneficio
Servicios para el bienestar general de los adultos	<ul style="list-style-type: none"> • Vacunas • Chequeos preventivos de rutina para enfermedades de transmisión sexual • Chequeos preventivos, pruebas y orientación sobre VIH/SIDA • Chequeos preventivos de cáncer de mama • Chequeos preventivos de cáncer de cuello uterino (solo mujeres) • Chequeos preventivos de osteoporosis (solo mujeres posmenopáusicas) • Chequeos preventivos de VP • Chequeos preventivos de cáncer de próstata (solo hombres) • Chequeos preventivos de aneurisma aórtico abdominal • Chequeos preventivos de obesidad • Chequeo preventivo de diabetes • Chequeos preventivos de presión arterial elevada y colesterol (trastorno lipídico) • Chequeo preventivo por depresión • Chequeos preventivos de cáncer colorrectal (inscritos de 50 años y mayores) • Orientación para dejar de fumar • Orientación sobre dieta y ejercicios • Orientación sobre salud mental • Chequeos preventivos y orientación sobre alcoholismo y drogas 	Todos los inscritos según corresponda

Beneficio	Qué obtiene	Quién puede obtener este beneficio
Beneficios odontológicos	<ul style="list-style-type: none"> • Odontología general (incluye tratamiento regular y de emergencia) • Límite de \$1000 para servicios por cada año calendario • Atención y tratamiento de los dientes y encías, que incluye: <ul style="list-style-type: none"> – Exámenes dentales generales cada 6 meses – Servicios quirúrgicos simples y complejos y extracciones – Atención odontológica de emergencia – Empastes – Limpieza y tratamientos con flúor cada 6 meses – Mantenedores de espacio (dentaduras postizas parciales) cuando sean médicamente necesarias – Radiografías (serie completa limitada a 1 vez cada 3 años) – Dentaduras postiza/prótesis (un nuevo juego cada 5 años) y reparación – Cirugía oral – Cualquier servicio dental que requiera hospitalización debe tener autorización previa – Procedimientos quirúrgicos electivos que requieren anestesia general • No incluye atención de ortodoncia de rutina • No cubre coronas ni conductos radiculares 	<p>Todos los inscritos</p>
Servicios de diálisis	<ul style="list-style-type: none"> • Tratamiento hasta tres veces por semana (limitado a una vez por día) 	<p>Todos los inscritos</p>
Equipo médico durable (DME) y suministros médicos desechables (DMS)	<ul style="list-style-type: none"> • DME: sillas de ruedas, camas de hospital, andadores, oxígeno • DMS: vendajes y fajas, catéteres • Ortesis: aparatos ortopédicos, férulas, prótesis 	<p>Todos los inscritos</p>

Beneficio	Qué obtiene	Quién puede obtener este beneficio
Planificación familiar	<ul style="list-style-type: none"> • Pruebas de embarazo, orientación para la mujer • Anticoncepción de rutina y de emergencia • Esterilizaciones voluntarias (requiere que el inscrito firme un formulario de aprobación de esterilización 30 días antes del procedimiento). • Chequeos preventivos, orientación y vacunación (incluso para el virus del papiloma humano o VPH) • Chequeos y tratamiento preventivos para todas las enfermedades de transmisión sexual • Servicios de enfermería partera y doula 	Todos los inscritos según corresponda
Beneficios auditivos	<ul style="list-style-type: none"> • Diagnóstico y tratamiento de afecciones relacionadas con la audición, incluyendo audífonos y baterías para audífonos 	Todos los inscritos
Servicios de atención médica domiciliaria	<p>Servicios de atención médica a domicilio, que incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Enfermería y asistencia médica en el domicilio • Servicios de asistente médica en el domicilio prestados por una agencia de atención médica domiciliaria • Terapia física, terapia ocupacional, servicios de patología del habla y audiología. 	Todos los inscritos
Servicios hospitalarios	<ul style="list-style-type: none"> • Servicios ambulatorios (preventivos, diagnósticos, terapéuticos, de rehabilitación o paliativos) • Servicios para pacientes hospitalizados que no cumplen con los criterios de admisión debido a una afección médica de emergencia 	Todos los inscritos
Servicios de laboratorio y radiografías	<ul style="list-style-type: none"> • Exámenes de laboratorio y radiografías 	Todos los inscritos
Atención en hogar para personas mayores	<ul style="list-style-type: none"> • Jornada completa de enfermería especializada en un hogar para personas mayores hasta 30 días consecutivos 	Todos los inscritos

Beneficio	Qué obtiene	Quién puede obtener este beneficio
Servicios de farmacia (medicamentos recetados)	<ul style="list-style-type: none"> • Medicamentos recetados incluidos en el formulario de medicamentos de MFC-DC. Puede encontrar el formulario de medicamentos en MedStarFamilyChoiceDC.com o llamando a la línea de servicios para inscritos. • Solo incluye medicamentos de farmacias de la red • Incluye los siguientes medicamentos sin receta (de venta libre): <ul style="list-style-type: none"> – Preservativos de látex – Anticoncepción de emergencia (como el plan B) <p>Puede encontrar una lista completa en el sitio web o llamando a la línea de servicios para inscritos. Debe pedir una receta a su médico para obtener medicamentos de venta libre.</p>	<p>Todos los inscritos</p>
Podiatría	<ul style="list-style-type: none"> • Atención especial para problemas en los pies • Cuidado de rutina de los pies cuando sea médicamente necesario 	<p>Todos los inscritos</p>
Servicios de atención primaria	<ul style="list-style-type: none"> • Servicios de atención médica preventivos, agudos y crónicos que generalmente brinda su PCP 	<p>Todos los inscritos</p>
Servicios de rehabilitación	<ul style="list-style-type: none"> • Una vez que ya fueron autorizados como medicamento necesarios para ayudar a mejorar el funcionamiento luego de una lesión grave u otro acontecimiento médico. Esto incluye terapia física, del habla y ocupacional. 	<p>Todos los inscritos</p>
Servicios de especialistas	<ul style="list-style-type: none"> • Servicios de atención médica prestados por proveedores especialmente capacitados o enfermeros de práctica avanzada • Generalmente se requiere remisión • No incluye cirugía cosmética, a excepción de la cirugía necesaria para corregir una afección resultante de una cirugía o enfermedad, producto de una lesión accidental o una deformidad congénita o que afecta el funcionamiento normal de su cuerpo. 	<p>Todos los inscritos</p>
Servicios de transporte	<ul style="list-style-type: none"> • Transporte de ida y vuelta a las citas médicas para incluir los servicios cubiertos por el DHCF 	<p>Todos los inscritos</p>

Transición de la atención

Si MFC-DC es nuevo para usted, puede mantener sus citas médicas programadas y sus recetas médicas durante los primeros 90 días. Si su proveedor no está actualmente en la red MFC-DC, es posible que se le pida que seleccione un nuevo proveedor dentro de la red de proveedores de MFC-DC. Si

su médico abandona la red de MFC-DC, se lo notificaremos en un plazo de 15 días hábiles para que tenga tiempo de seleccionar otro proveedor. Si MFC-DC cancela a su proveedor, se lo notificaremos dentro de los 30 días calendario anteriores a la fecha de entrada en vigencia de la cancelación.

Otras cosas importantes que debes saber

Qué hacer si se muda

- Actualice su información de contacto en línea en <https://districtdirect.dc.gov>.
- Llame a la línea de servicios para inscritos de MFC-DC al **888-404-3549**.

Qué hacer si tiene un bebé

- Llame al Centro de Cambios de la Administración de Seguridad Económica (ESA) del DC **202-727-5355**.
- Llame a la oficina de Administración de Atención Médica de MFC-DC al **202-363-4348** o al **855-798-4244**.

Qué hacer si adopta un niño

- Llame al Centro de Cambios de la Administración de Seguridad Económica (ESA) del DC **202-727-5355**.

Qué hacer si algún familiar muere

- Llame al Centro de Cambios de la Administración de Seguridad Económica (ESA) del DC **202-727-5355**.
- Llame a la línea de servicios para inscritos de MFC-DC al **888-404-3549**.

Cómo cambiar mi MCP

- Puede cambiar su MCP:
 - Durante los 90 días calendario siguientes a la fecha de su inscripción inicial o 90 días calendario después de la fecha en que recibió el aviso de inscripción del Distrito, lo que ocurra más tarde.
 - Una vez al año durante la inscripción abierta.
 - Si la pérdida temporal de elegibilidad hace que pierda el periodo de inscripción.
 - Si el Distrito impone sanciones a MFC-DC o suspende la inscripción.
 - En cualquier momento, si tiene una buena razón/causa, como:
 - » Se muda fuera del área de servicio.
 - » MFC-DC no cubre, debido a objeciones morales o religiosas, el servicio que necesita.
 - » Necesita que los servicios relacionados se realicen al mismo tiempo y no todos están disponibles, y si su proveedor determina que recibir los servicios por separado sería riesgoso.
 - » Cree que MFC-DC lo ha discriminado por su raza, género, etnia, nacionalidad, religión, discapacidad, embarazo, edad, información genética, estado civil, orientación sexual, identificación

de género, apariencia personal, responsabilidades familiares, afiliación política, fuente de ingresos o lugar de residencia.

- » Cree que tuvo una atención de mala calidad, una falta de acceso a los servicios cubiertos o una falta de acceso a proveedores con experiencia para atender sus necesidades de atención médica.
- DC Healthy Families le enviará una carta dos meses antes de que se abra la inscripción. La carta le indica cómo cambiar de MCP.
- Cuando cambie su MCP, su información de atención médica pasará al nuevo MCP que elija para que pueda continuar recibiendo la atención que necesita.

Para cambiar su MCP:

- Por teléfono: llame al **202-639-4030** o al **800-620-7802**. Horario de atención: de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.
- En línea: ingrese en DCHealthyFamilies.com
- Llene el formulario de selección de plan médico y todos los demás formularios del paquete de inscripción. Envíelos por correo en el sobre adjunto que se encuentra en el paquete de inscripción.

Ya no se le permitirá recibir atención médica de MFC-DC si:

- Es elegible para cualquier otro programa de asistencia médica o seguro médico.

El Gobierno del DC puede eliminarlo de MFC-DC si:

- Deja que otra persona utilice su tarjeta de identificación de inscrito.
- Comete un fraude en la atención médica.
- No cumple con sus responsabilidades como inscrito.

¿Qué pasa si recibo una factura por un servicio cubierto?

Si recibe una factura por un servicio cubierto que está en la lista anterior, llame a la línea de servicios para inscritos al **888-404-3549**.

Pagar por servicios no cubiertos

- Si decide que quiere un servicio que no pagamos y no tiene permiso por escrito de MFC-DC, tendrá que pagar por el servicio usted mismo.
- Si decide obtener un servicio que no pagamos, debe firmar una declaración en la que establece que está de acuerdo en pagar por el servicio usted mismo.
- Recuerde que debe mostrar siempre su tarjeta de identificación de inscrito e informarles a los médicos que está inscrito en MFC-DC **antes** de recibir los servicios.

Sepa cómo se evalúa la nueva tecnología

MFC-DC evalúa las nuevas tecnologías y los nuevos usos de la tecnología ya disponible, según sea necesario. Evaluamos las nuevas tecnologías para mantenernos al día con los cambios y los estándares de la industria. Esto ayuda a garantizar que los inscritos tengan acceso a una atención segura y eficaz.

La nueva tecnología que evaluamos puede clasificarse en categorías tales como procedimientos médicos y de salud del comportamiento, medicamentos, equipo médico (por ejemplo, bomba de insulina) y tratamientos (por ejemplo, vacunas). Cuando se necesita una nueva tecnología, el director médico la revisará y se asegurará de que haya sido aprobada por la Administración de Alimentos y Medicamentos y que los estudios e investigaciones demuestren que es segura y eficaz para nuestros inscritos.

Voluntad anticipada

Una voluntad anticipada es un documento legal que usted firma y que permite a otros conocer sus opciones de atención médica. Se utiliza cuando no puede hablar por usted mismo. A veces, esto se conoce como "testamento vital" o "poder notarial duradero".

Una voluntad anticipada puede permitirle elegir a una persona para tomar decisiones por usted sobre su atención médica. Esta voluntad también le permite establecer qué tipo de tratamiento médico desea recibir si llega a estar demasiado enfermo como para decirles a otros cuáles son sus deseos.

Es importante hablar sobre una voluntad anticipada con su familia, su PCP u otras personas que podrían ayudarle con estas cosas.

Si desea completar y firmar una voluntad anticipada, pídale ayuda a su PCP en su próxima cita o llame a la línea de servicios para inscritos al **888-404-3549** y obtenga asistencia.

¿Qué es el fraude?

El fraude es un asunto serio. El fraude consiste en hacer declaraciones o representaciones falsas de hechos materiales para obtener algún beneficio o pago para el cual, de lo contrario, no tendría derecho. Un ejemplo de fraude de los proveedores es facturar por servicios que no fueron brindados o suministros que no fueron proporcionados. Un ejemplo de fraude de los inscritos es alegar falsamente que viven en el Distrito, cuando en realidad viven fuera de los límites del Distrito de Columbia.

Si sospecha de algún fraude, infórmenos. No es necesario que se identifique ni diga su nombre. Para denunciar un caso de fraude, llame a la línea directa de cumplimiento de MFC-DC al **877-811-3411** o a la línea directa para casos de fraude del Departamento de Financiación de Servicios de la Salud del DC al **877-632-2873**. Si desea obtener más información sobre fraude, visite el sitio web de MFC-DC en MedStarFamilyChoiceDC.com.

Divulgación del plan de incentivos para médicos

Tiene derecho a averiguar si MFC-DC tiene acuerdos financieros especiales con los médicos de MFC-DC.

Llame a la línea de servicios para inscritos de MedStar Family Choice-DC al **888-404-3549** para obtener más información al respecto.



Quejas, apelaciones y audiencias imparciales

MFC-DC y el Gobierno del Distrito tienen distintas maneras para que pueda hacer reclamos sobre la atención que recibe o los servicios que le brinda MFC-DC. Puede presentar un reclamo como se describe a continuación.

Quejas

- Si usted no está satisfecho con algo que le ocurrió al recibir atención médica, puede presentar una queja. Estos son algunos ejemplos de razones por las que podría presentar una queja:
 - Usted siente que no fue tratado con respeto
 - No está satisfecho con la atención médica que recibió.
 - Tomó demasiado tiempo obtener una cita.
- Para presentar una queja, debe llamar a la línea de servicios para inscritos al **888-404-3549**.
- Su médico también puede presentar una queja por usted.

Puede presentar una queja en cualquier momento después de lo que le generó esta disconformidad. MFC-DC generalmente expide su decisión dentro de los 90 días calendario, pero puede solicitar tiempo extra (no más de 104 días en total) para darle una decisión.

Para presentar una queja por escrito ante MFC-DC, envíe un correo a:

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

Apelaciones

Si cree que se denegaron, redujeron, retrasaron, atrasaron o detuvieron sus beneficios de manera injusta, tiene derecho a presentar una apelación a MFC-DC. Si llama y presenta su apelación por teléfono, MFC-DC resumirá su apelación en una carta y le enviará una copia. Asegúrese de leer la carta con atención.

MFC-DC decidirá su apelación en un plazo de 30 días calendario a partir de la fecha en que se recibió su apelación.

Si MFC-DC necesita más tiempo para obtener información y el Distrito decide que esto sería lo mejor para usted, o si usted o su defensor solicitan más tiempo, MFC-DC puede aumentar este tiempo para la decisión en 14 días calendario. MFC-DC debe notificarle por escrito la extensión.

Recibirá un aviso por escrito de la decisión de MFC-DC sobre su apelación por correo.

Si no está de acuerdo con la decisión de MFC-DC sobre su apelación, puede solicitar una audiencia imparcial.

Para presentar una apelación ante MFC-DC, llame a la línea de servicios para inscritos al **888-404-3549**. Para presentar una apelación por escrito ante MFC-DC, envíe un correo a:

MedStar Family Choice District of Columbia
Appeals Processing
P.O. Box 43790
Baltimore, MD 21236

Audiencias imparciales

Si no está de acuerdo con el resultado de la apelación que presentó ante MFC-DC, puede solicitar una "audiencia imparcial" ante la Oficina de Audiencias Administrativas del DC.

Para solicitar una audiencia imparcial, llame o escriba al Gobierno del Distrito a:

DC Office of Administrative Hearings
Clerk of the Court
441 4th Street, NW, Room N450
Washington, DC 20001
Número de teléfono: **202-442-9094**

Fechas límite:

- Debe presentar una apelación dentro de los 60 días calendario a partir de la fecha del aviso de determinación adversa de beneficios.
- Puede solicitar una audiencia imparcial no más de 120 días calendario a partir de la fecha del aviso de resolución de apelación de MFC-DC.
- Si desea seguir recibiendo el beneficio durante su audiencia imparcial o apelación, debe solicitar la audiencia imparcial o apelación antes de los siguientes plazos:
 - Dentro de los 10 días calendario posteriores a la fecha en el aviso de determinación adversa de beneficios de MFC-DC o la aviso de resolución de apelación.
 - La fecha de entrada en vigencia prevista de la medida propuesta por MFC-DC (o, en otras palabras, cuando cesa el beneficio).

Su proveedor puede presentar una apelación o solicitar una audiencia imparcial en su nombre.

Proceso urgente (emergencia) de quejas y apelaciones

Si se determina que su apelación es una emergencia, MFC-DC le dará una decisión dentro de las 72 horas. MFC-DC también hará todos los esfuerzos razonables para hablar con usted en un plazo de 72 horas sobre su apelación. Una apelación es considerada una emergencia si fuera perjudicial o doloroso para usted tener que esperar el plazo estándar del procedimiento de apelación.

Todas las apelaciones presentadas por inscritos con VIH/SIDA, enfermedades mentales o cualquier otra afección que requiera atención inmediata, se resolverán y comunicarán al inscrito dentro de las 24 horas de la presentación de la apelación.

Sus derechos durante el proceso de quejas, apelaciones y audiencias imparciales

- Usted tiene derecho a una audiencia imparcial. Puede solicitar una audiencia imparcial en la Oficina de Audiencias Administrativas después de haber pasado por el proceso de apelación de un nivel con MFC-DC. Puede solicitar una audiencia imparcial no más de 120 días calendario a partir de la fecha del aviso de resolución de apelación.
- Si MFC-DC no le envía una notificación sobre su apelación ni le avisa de manera oportuna, el proceso de apelación se considerará completo, y deberá continuar y solicitar una audiencia imparcial.
- Tiene derecho a seguir recibiendo el beneficio que le denegamos mientras se evalúa su apelación o audiencia imparcial. Para conservar su beneficio durante una audiencia imparcial, debe solicitarla dentro de un cierto número de días; esto podría ser de tan solo 10 días calendario.
- Tiene derecho a que alguien de MFC-DC le ayude durante el proceso de quejas y apelaciones.
- Tiene derecho a representarse a sí mismo o ser representado por su cuidador familiar, abogado u otro representante.
- Tiene derecho a que se hagan adaptaciones para cualquier necesidad de atención médica especial que usted tenga.
- Tiene derecho a las capacidades TTY/TTD adecuadas y a los servicios para personas con discapacidad visual.
- Tiene derecho a servicios adecuados de traducción e interpretación.
- Tiene derecho a ver todos los documentos relacionados con la queja, la apelación o la audiencia imparcial.

Si tiene alguna pregunta sobre los procesos de quejas, apelaciones y audiencias imparciales, llame a la línea de servicios para inscritos al **888-404-3549**.

Aviso de prácticas de privacidad

Este aviso describe cómo puede utilizarse y divulgarse su información médica y cómo usted puede acceder a esta información. Léalo detenidamente.

¿Quién seguirá este aviso?

MedStar Health Inc. y sus entidades afiliadas y subsidiarias son entidades jurídicas independientes. Sin embargo, están bajo propiedad y control comunes y, por lo tanto, se han organizado como una única Entidad Cubierta Afiliada (ACE) a los efectos de la Norma de Privacidad de la Ley de Portabilidad y Responsabilidad de Seguros Médicos (HIPAA). Este estatus permite a MedStar y a sus entidades afiliadas y subsidiarias mantener un único Aviso de prácticas de privacidad. Este aviso describe las prácticas de información médica de la organización MedStar. Todas las entidades, sitios y ubicaciones seguirán los términos de este aviso. Además, estas entidades, sitios y ubicaciones pueden compartir información médica entre sí para tratamientos, pagos y operaciones de atención médica según se describe en este aviso.

Nuestra obligación con usted

Valoramos la privacidad de su información médica como una parte importante de nuestro compromiso de dar prioridad al paciente. Consideramos que la protección de la privacidad del paciente es un componente esencial de nuestra visión de ser líderes de confianza en la atención de las personas y en el avance de la salud, y de nuestra misión de atender a nuestros pacientes. Nos esforzamos por utilizar únicamente la cantidad mínima de información médica necesaria para los fines descritos en este Aviso de prácticas de privacidad ("Aviso").

Recopilamos información suya y la utilizamos para proporcionarle una atención de calidad y para cumplir con ciertos requisitos legales. La ley nos obliga a mantener la privacidad de su información médica y a darle este Aviso de nuestras obligaciones legales, nuestras prácticas de privacidad y sus derechos. Estamos obligados a

seguir los términos de nuestro Aviso más reciente. Cuando divulgamos información a otras personas y empresas para que nos presten servicios, les exigiremos que protejan su privacidad. Hay otras leyes que seguiremos que pueden proporcionar protecciones adicionales, como aquellas relacionadas con la salud mental, el abuso del alcohol y otras sustancias, y las enfermedades transmisibles u otras afecciones de salud.

Este Aviso cubre los siguientes sitios y personas: todos los profesionales sanitarios autorizados para introducir información en su historia clínica, todos los voluntarios autorizados para ayudarle mientras usted está aquí, todos nuestros asociados y contratistas *in situ*, todos los departamentos y unidades del hospital, todos los estudiantes de medicina, todos los centros de atención médica y proveedores dentro del sistema de MedStar, su médico personal y otras personas mientras prestan atención en este sitio. Es posible que su médico tenga políticas o avisos diferentes sobre la información médica que se creó en su consultorio o clínica privada.

Cómo podemos usar y divulgar la información médica

Tratamiento

Podemos usar y divulgar su información médica para proporcionar tratamiento o servicios, coordinar o administrar su atención médica o para consultas médicas o remisiones. Podemos usar y divulgar su información médica entre médicos, enfermeros, técnicos, estudiantes de medicina y otro personal que esté involucrado en su atención en nuestras instalaciones o con dichas personas fuera de nuestras instalaciones. Podemos usar o compartir su información para coordinar los diferentes servicios que necesita, como recetas, análisis de laboratorio y radiografías. Podemos divulgar su información a personas fuera de nuestras instalaciones que puedan estar involucradas en su atención después de su salida, como integrantes de la familia, agencias de atención médica domiciliaria, terapeutas, hogares para personas mayores, clérigos y otros.

Podemos dar información a su plan médico u otro proveedor para concertar una remisión o consulta.

Pago

Podemos usar y divulgar su información médica para poder recibir el pago por el tratamiento y los servicios que se proporcionaron. Podemos compartir esta información con su compañía de seguros o con un tercero utilizado para procesar la información de facturación. (Como se describe a continuación, si paga la atención médica en su totalidad y de su bolsillo, puede solicitar que no compartamos su información con su compañía de seguros). Es posible que nos comuniquemos con su compañía de seguros para verificar para qué beneficios es elegible, obtener una autorización previa e informarles sobre su tratamiento para asegurarnos de que pagarán por su atención. Podemos divulgar información a terceros que pueden ser responsables del pago, como familiares, o para facturarle. Podemos divulgar información a terceros que nos ayudan a procesar los pagos, como compañías de facturación, empresas de procesamiento de reclamos y compañías de cobro.

Operaciones de atención médica

Podemos usar y divulgar su información médica según sea necesario para operar nuestra instalación y asegurarnos de que todos nuestros pacientes reciban atención de calidad. Podemos utilizar la información médica para evaluar la calidad de los servicios que recibió o el desempeño de nuestro personal durante su atención. Podemos utilizar la información médica para mejorar nuestro desempeño o para encontrar mejores formas de brindar atención. Podemos utilizar la información médica para otorgar recompensas al personal médico o para evaluar la competencia de nuestros profesionales de la salud. Podemos usar su información médica para decidir qué servicios adicionales debemos ofrecer y si los nuevos tratamientos son eficaces. Podemos divulgar información a estudiantes y profesionales con fines de revisión y aprendizaje. Podemos combinar nuestra información médica con información de otros centros de atención médica para comparar cómo nos va y ver dónde podemos mejorar. Podemos utilizar la información médica para planificar negocios o divulgarla

a abogados, contadores, consultores y otras personas para asegurarnos de que estamos cumpliendo con la ley. Podemos eliminar la información médica que lo identifica para que otros puedan utilizar la información anónima y así estudiar la atención médica y la prestación de servicios médicos sin saber quién es usted. Si opera como un plan médico, no utilizaremos ni divulgaremos información genética con fines de suscripción de seguro (esto no se aplica a los planes de atención a largo plazo).

Asociados comerciales

MedStar Health proporciona algunos servicios a través de contratos con socios comerciales. Algunos ejemplos incluyen un servicio de copias que utilizamos al hacer copias de su historia clínica y de transcripciones de consultores, contadores, abogados, médicos y compañías de facturación externas. Cuando se contratan estos servicios, podemos divulgar su información médica a nuestros socios comerciales para que puedan realizar el trabajo que les hemos pedido que hagan. Sin embargo, para proteger su información médica, exigimos que el socio comercial proteja su información de forma adecuada.

Determinadas actividades de mercadotecnia

Podemos utilizar su información médica para enviarle regalos promocionales de valor nominal; para comunicarnos con usted sobre productos, servicios y programas educativos ofrecidos por MedStar Health; para comunicarnos con usted sobre la administración de casos y la coordinación de la atención, y para comunicarnos con usted sobre alternativas de tratamiento. No vendemos su información médica a ningún tercero para sus actividades de mercadotecnia, a menos que firme una autorización que nos permita hacerlo.

Intercambios de información médica

Podemos participar en intercambios de información médica para facilitar el intercambio seguro de su información médica electrónica entre varios proveedores de atención médica u otras entidades sanitarias para su tratamiento, pago u otras operaciones de atención médica. Esto significa que podemos compartir la información que obtenemos o creamos sobre

usted con entidades externas (tales como hospitales, consultorios médicos, farmacias o compañías de seguros), o podemos recibir información que creen u obtengan sobre usted (como historial de medicamentos, historia clínica o información del seguro) para que cada uno de nosotros pueda proporcionar un mejor tratamiento y coordinación de sus servicios de atención médica. Además, si visita cualquiera de las instalaciones de MedStar Health, su información médica puede estar disponible para otros médicos y personal que usarían para atenderlo, coordinar sus servicios médicos o para otros fines autorizados.

El Sistema de Información Regional de Chesapeake para nuestros Pacientes (CRISP) es una HIE regional que presta servicios en Maryland y Washington, D.C., en el que participamos. Podemos compartir información sobre usted a través del CRISP con fines de tratamiento, pago, operaciones de atención médica o investigación. Puede "darse de baja" y deshabilitar el acceso a su información médica disponible a través del CRISP llamando al **877-952-7477** o completando y enviando un formulario de exclusión voluntaria al CRISP por correo, fax o a través de su sitio web en CrispHealth.org. Según lo permita la ley, incluso si opta por no estar en el CRISP, los informes sobre salud pública y sustancias peligrosas controladas seguirán estando disponibles para los proveedores, a través del CRISP, como parte del Programa de Monitoreo de Medicamentos Recetados (PDMP) de Maryland.

Recordatorios de cita e información del servicio

Podemos usar o divulgar su información médica para comunicarnos con usted y recordarle sus citas o para informarle sobre alternativas de tratamiento u otros servicios o beneficios relacionados con la salud que puedan ser de su interés.

Personas involucradas en su atención o en el pago de su atención

Podemos proporcionar su información médica a las personas involucradas en su atención, como familiares o amigos, a menos que usted nos solicite que no lo hagamos. Podemos dar

su información a alguien que le ayude a pagar su atención. Podemos compartir su información con otros profesionales de la atención médica, representantes gubernamentales u organizaciones de socorro en casos de desastre, como la Cruz Roja, en situaciones de emergencia o de socorro en casos de desastre para que puedan ponerse en contacto con su familia o amigos o coordinar los esfuerzos de socorro en casos de desastre.

Directorios de pacientes

Podemos guardar su nombre, ubicación en la instalación y su estado general en un directorio para dárselo a cualquier persona que pregunte por usted por su nombre. Podemos dar esta información y su afiliación religiosa al clero, aunque no sepan su nombre. Puede pedirnos que mantengamos su información fuera del directorio, pero debe saber que, si lo hace, los visitantes y floristas no podrán encontrar su habitación. Incluso si nos pide que mantengamos su información fuera del directorio, podremos compartirla para esfuerzos de socorro en casos de desastre o en situaciones de emergencia declaradas.

Actividades de recaudación de fondos

Dependemos en gran medida de la filantropía para respaldar nuestra misión de la atención médica. Podemos usar su nombre y otra información limitada para comunicarnos con usted, incluidas las fechas de su atención, el nombre del departamento en el que recibió tratamiento y el nombre de su médico tratante para que podamos brindarle la oportunidad de hacer una donación a nuestros programas. Podemos colaborar con un tercero, incluida la Universidad de Georgetown, para administrar nuestras actividades de recaudación de fondos. Si nosotros o alguno de nuestros agentes se pone en contacto con usted con fines de recaudación de fondos o filantropía, se le indicará cómo puede pedirnos que no nos comuniquemos con usted en el futuro.

Investigación

Podemos usar o divulgar su información médica para investigaciones aprobadas por uno de nuestros consejos oficiales de revisión de

investigaciones, que ha evaluado la propuesta de investigación y ha establecido normas para proteger la privacidad de su información médica. Podemos usar o divulgar su información médica a un investigador que se prepara para llevar a cabo un proyecto de investigación.

Donación de órganos y tejidos

Podemos usar o divulgar su información médica en relación con donaciones de órganos, trasplantes de ojos o tejidos o bancos de donación de órganos, según sea necesario para facilitar estas actividades.

Actividades de salud pública

Podemos divulgar su información médica a autoridades de salud pública o legales cuyas actividades oficiales incluyen la prevención o el control de enfermedades, lesiones o discapacidades. Por ejemplo, debemos comunicar cierta información sobre nacimientos, defunciones y diversas enfermedades a las agencias gubernamentales. Podemos divulgar información médica a forenses, médicos forenses y directores de funerarias según lo permita la ley, para llevar a cabo sus funciones. Podemos usar o divulgar información médica para informar sobre reacciones a medicamentos, problemas con los productos o para notificar a las personas que retiren productos que puedan estar usando. Podemos usar o divulgar información médica para notificar a una persona que podría haber estado expuesta a una enfermedad o que podría estar en riesgo de contraer o propagar una enfermedad.

Amenaza grave para la salud y la seguridad

Podemos usar o divulgar su información médica cuando sea necesario para evitar una amenaza grave para su salud y seguridad, o para la salud y la seguridad del público u otra persona. Solo divulgaremos información médica a alguien que sea razonablemente capaz de ayudar a prevenir o disminuir la amenaza, como las fuerzas del orden público o los funcionarios gubernamentales.

Requerido por la ley, procedimientos legales, actividades de supervisión médica y aplicación de la ley

Divulgaremos su información médica cuando así lo exijan las leyes federales, estatales y de otra índole. Por ejemplo, se nos puede exigir que notifiquemos sobre las víctimas de abuso, negligencia o violencia doméstica, así como a pacientes con heridas de bala y otras heridas. Divulgaremos su información médica cuando se ordene en un procedimiento legal o administrativo, como una citación, un pedido de presentación de pruebas, una orden judicial, una citación u otro proceso legal.

Es posible que divulguemos información médica a un funcionario encargado de hacer cumplir la ley para identificar o localizar a sospechosos, fugitivos, testigos, víctimas de delitos o personas desaparecidas. Podemos divulgar información médica a un funcionario del orden público sobre una muerte que consideremos que puede ser el resultado de una conducta delictiva o de una conducta delictiva que pueda haber ocurrido en nuestras instalaciones. Podemos divulgar información médica a una agencia de supervisión médica para actividades autorizadas por la ley, como auditorías, investigaciones, inspecciones y licencias.

Funciones gubernamentales especializadas

Si está en el ejército o es veterano, divulgaremos su información médica según lo exijan las autoridades de mando. Podemos divulgar información médica a funcionarios federales autorizados por motivos de seguridad nacional, tales como proteger al presidente de los Estados Unidos o llevar a cabo operaciones de inteligencia autorizadas. Podemos divulgar información médica para determinar la idoneidad médica para el servicio exterior.

Instituciones correccionales

Si usted es recluso de una institución correccional o está bajo la custodia de un funcionario encargado de hacer cumplir la ley, podemos divulgar su información médica a la institución correccional o al funcionario encargado de hacer cumplir la ley. Podemos divulgar su información médica para su salud y seguridad, para la salud

y la seguridad de otras personas o para la seguridad de la institución correccional.

Compensación de trabajadores

Podemos divulgar su información médica según lo exijan las leyes aplicables de compensación legal por accidentes de trabajo y similares.

Plan médico:

Cuando MedStar Health opera como un plan médico, no utilizaremos ni divulgaremos su información genética con fines de suscripción.

Su autorización por escrito

Otros usos y divulgaciones de su información médica que no estén cubiertos por este Aviso, o por las leyes que nos rigen, se realizarán únicamente con su autorización por escrito. Estos incluyen la venta de su información médica, el uso de su información médica con fines de mercadotecnia y ciertas divulgaciones de anotaciones de psicoterapia.

Puede revocar su autorización por escrito en cualquier momento, y suspenderemos los usos y divulgaciones futuros de su información médica por los motivos cubiertos por su autorización. No podemos recuperar ninguna divulgación que ya se haya hecho con su autorización y estamos obligados a conservar los registros de la atención que le brindamos.

Sus derechos de privacidad con respecto a su información médica

Derecho a obtener una copia de este Aviso de prácticas de privacidad

Publicaremos una copia de nuestro Aviso actual en nuestras instalaciones y en nuestro sitio web MedstarHealth.org. Una copia de nuestro Aviso actual estará disponible en nuestras áreas de registro o previa solicitud. Para solicitar una copia de nuestro Aviso de prácticas de privacidad actual, llame al **410-772-6606**.

Derecho a ver y copiar su historia clínica

Tiene derecho a ver y recibir una copia de su expediente médico o de su registro de facturación. Para hacerlo, comuníquese con la

instalación donde recibió el tratamiento o con la Oficina de Privacidad de MedStar Health. Es posible que deba presentar su solicitud por escrito.

Puede solicitar una copia electrónica de esta información y le proporcionaremos acceso en la forma y formato electrónicos solicitados si es fácilmente reproducible en el formato solicitado. De lo contrario, discutiremos el problema con usted y le proporcionaremos una copia en formato electrónico legible y en el que nos pongamos de acuerdo mutuamente, en función de la información y de nuestras capacidades en el momento de la solicitud. También puede solicitar que le enviemos su información médica directamente a la persona que designe si su solicitud por escrito está firmada, por escrito, e identifica claramente tanto a la persona designada como a una dirección para enviar la información solicitada.

Si desea obtener una copia de su historia clínica, se le puede cobrar un cargo por el costo de copiar o enviar por correo su expediente (y los medios electrónicos si la solicitud es proporcionar la información en un medio electrónico portátil), según lo permita la ley. Por lo general, proporcionamos las copias de las historias clínicas en un plazo de 30 días. En determinadas situaciones, podemos denegar su solicitud. Si lo hacemos, le informaremos por escrito los motivos de la denegación y le explicaremos su derecho a que se revise la denegación.

Derecho a actualizar su historia clínica

Si cree que falta información importante en su historia clínica, tiene derecho a solicitar que agreguemos una enmienda a su expediente. Su solicitud debe hacerse por escrito y debe contener el motivo de su solicitud. Para enviar su solicitud, comuníquese con la instalación donde recibió el tratamiento o con la Oficina de Privacidad de MedStar Health. Haremos todo lo posible para satisfacer su solicitud, por lo general, en un plazo de 60 días. Podemos denegar su solicitud de modificación de su registro si la información que se está modificando no fue creada por nosotros, si creemos que la información ya es precisa y completa, o si la información no está contenida en registros que

la ley le permitiría ver y copiar. Si rechazamos su solicitud, se le notificará por escrito, normalmente en un plazo de 60 días. Incluso si aceptamos su enmienda, no eliminaremos ninguna información que ya esté en sus registros.

Derecho a obtener una lista de las divulgaciones que hemos hecho

Tiene derecho a solicitar una lista de las divulgaciones que hemos hecho de su información médica. Esta lista no está obligada a incluir las divulgaciones realizadas para tratamientos, pagos y operaciones de atención médica, ni otras excepciones a la divulgación. Su solicitud debe hacerse por escrito e indicar en qué forma desea la lista (por ejemplo, en papel o en formato electrónico). Para solicitar la lista de divulgaciones, comuníquese con la instalación donde recibió el tratamiento o con la Oficina de Privacidad de MedStar Health. La primera lista que solicite en un período de 12 meses es gratuita. En el caso de listas adicionales, podemos cobrar una tarifa, según lo permita la ley.

Derecho a solicitar una restricción de determinados usos o divulgaciones

Tiene derecho a solicitar una restricción sobre cómo usamos y divulgamos su información médica para el tratamiento, el pago y las operaciones de atención médica, y a ciertos familiares o amigos identificados por usted que participan en su atención o en el pago de su atención. No estamos obligados a aceptar su solicitud y le notificaremos si no podemos aceptarla. Su solicitud debe hacerse por escrito y debe (1) describir qué información desea limitar; (2) si desea limitar nuestro uso, divulgación o ambos; y (3) a quién desea que se apliquen los límites.

En algunos casos, puede optar por pagar un artículo o servicio de atención médica de su bolsillo en lugar de presentar una reclamación a su compañía de seguros. Puede solicitar que no enviemos su información médica a un plan médico o a su compañía de seguros si usted, o alguien en su nombre, paga el tratamiento o el servicio de su bolsillo en su totalidad. Para solicitar esta restricción, debe hacer su solicitud por escrito antes del tratamiento o servicio. En su solicitud, debe indicarnos (1) qué información desea restringir y (2) a qué plan médico se aplica la restricción.

Derecho a la notificación de incumplimiento

En virtud de la HIPAA, o según lo exija la ley, tiene derecho a ser notificado si se produce una violación de su información médica no segura. Si se solicita, es posible que se le proporcione esta notificación por vía electrónica.

Derecho a elegir un representante

Tiene derecho a elegir a alguien que actúe en su nombre. Si le ha dado a alguien el poder médico o si alguien es su tutor legal, esa persona puede ejercer sus derechos y tomar decisiones acerca de su información médica. Haremos todo lo posible para verificar que la persona que designe tiene esta autoridad y puede actuar en su nombre antes de tomar cualquier medida.

Derecho a elegir cómo recibe su información médica

Tiene derecho a solicitar que nos comuniquemos con usted de cierta manera, por ejemplo, por correo o fax, o en una ubicación determinada, como una dirección de su domicilio o un apartado de correos. Intentaremos cumplir con su solicitud si es razonablemente posible. Su solicitud debe hacerse por escrito y debe especificar cómo o dónde desea que nos pongamos en contacto con usted. Para enviar una solicitud, comuníquese con la instalación donde recibió el tratamiento o con la Oficina de Privacidad de MedStar Health.

Persona de contacto

Si cree que se han violado sus derechos de privacidad, puede llamar o presentar una queja por escrito a la Oficina de Privacidad de MedStar Health o al Departamento de Salud y Servicios Humanos (consulte la información de contacto a continuación). No tomaremos represalias contra usted si presenta una queja sobre nuestras prácticas de privacidad.

Oficina de Privacidad – MedStar Health Inc.

10980 Grantchester Way, Columbia, MD 21044

410-772-6606

privacyofficer@medstar.net

Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU.

200 Independence Ave., S.W., Washington, DC 20201

Oficina de la Defensoría de Atención Médica y Declaración de Derechos

El Programa de la Defensoría de Atención Médica es un programa del Gobierno del Distrito de Columbia que le proporciona asistencia y asesoramiento sobre la atención médica que recibe de su MCP. El programa de la Defensoría de Atención Médica le ofrece los siguientes servicios:

- Explicarle la atención médica que tiene derecho a recibir.
- Responder a sus preguntas e inquietudes sobre su atención médica.
- Ayudarle a entender sus derechos y responsabilidades como inscrito en una MCP.
- Proporcionarle asistencia para obtener los servicios médicos que usted necesita.
- Responder a las preguntas e inquietudes que pueda tener sobre la calidad de su atención médica.
- Ayudarle a resolver problemas con su médico u otro proveedor de atención médica.
- Ayudarle a resolver los reclamos y problemas con su MCP.
- Asistirle con los procesos de apelaciones.
- Proporcionarle asistencia para presentar una solicitud de audiencia imparcial.

La Defensoría de Atención Médica no toma decisiones sobre las quejas, apelaciones ni audiencias imparciales. Para comunicarse con la Defensoría de Atención Médica, llame al **202-724-7491** o a la línea gratuita **877-685-6391**. La Oficina de la Defensoría de Atención Médica y Declaración de Derechos se encuentra en:

One Judiciary Square
441 4th Street, NW
Suite 250 North
Washington, DC 20001
Teléfono: **202-724-7491**
Fax: **202-442-6724**
Número gratuito: **877-685-6391**
Correo electrónico: healthcareombudsman@dc.gov

Definiciones	
Administrador de atención médica	Alguien que trabaja para MFC-DC que le ayudará a obtener la atención, el apoyo y la información que necesita para mantenerse saludable.
Anticoncepción	Suministros relacionados con anticonceptivos.
Apelación	Tipo especial de reclamo que usted presenta si no está de acuerdo con una decisión tomada por MFC-DC de denegarle una solicitud de servicios de atención médica o el pago de servicios que ya recibió. También puede presentar este tipo de reclamos si no está de acuerdo con la decisión de detener los servicios que está recibiendo.
Atención de emergencia	Atención que necesita de inmediato a causa de afecciones graves, repentinas y, a veces, con riesgo de muerte.
Atención de rutina	Atención habitual que recibe de su proveedor de atención primaria o de un médico al que lo haya remitido su proveedor de atención primaria. Este tipo de atención puede incluir chequeos médicos, exámenes físicos, controles de salud y atención de problemas de salud como la diabetes, la hipertensión y el asma.
Atención de urgencia	Atención que necesita en 24 horas, pero no de inmediato.
Atención especializada	Atención médica proporcionada por médicos o enfermeros capacitados para dar un tipo específico de atención médica.
Atención posparto	Atención médica para una mujer después de que ha tenido a su bebé.
Atención prenatal	Atención que se presta a una mujer embarazada durante todo el período de su embarazo.
Audiencia imparcial	Puede solicitar una audiencia imparcial ante la Oficina de Audiencias Administrativas del DC si no está de acuerdo con la decisión relativa a su apelación.
Autorización previa	Permiso escrito de MFC-DC para obtener atención médica o tratamiento.
Chequeo médico	Consulte "Chequeo preventivo".

Definiciones	
Chequeo preventivo	Prueba que su médico y otro proveedor de atención médica puede hacer para ver si está sano. Esto puede ser una prueba de audición, una prueba de la vista o una prueba para ver si su hijo(a) se está desarrollando normalmente.
Cita	Día y hora determinados que usted y su médico reservaron para atender sus necesidades de atención médica.
Defensor	Persona que le ayuda a obtener atención médica y otros servicios que necesita.
Desintoxicación	Eliminación de sustancias dañinas del cuerpo, como las drogas y el alcohol.
Directorio de proveedores	Lista de todos los proveedores que forman parte de MFC-DC.
Discapacidad auditiva	Si no oye bien o si es sordo.
Discapacidad visual	Si no puede ver bien o es ciego.
Doctor de medicina interna	Médico para adultos y niños mayores de 14 años.
Equipo médico durable (DME)	Equipo médico especial que su médico puede pedir o indicarle que use en su casa.
Especialista	Médico capacitado para brindar atención especial, como un otorrinolaringólogo o podólogo.
Farmacia	Tienda donde obtiene sus medicamentos.
Inmunización	Inyección o vacuna.
Inscrito	Persona que recibe atención médica a través de la red de proveedores de MFC-DC.
Mamografía	Radiografía para detectar el cáncer de mama.
Manual	Este libro le proporciona información sobre MFC-DC y nuestros servicios.

Definiciones	
Maternidad	Período en el que una mujer está embarazada y poco después del parto.
Médico general y de familia	Médico que puede atender a toda la familia.
Necesidades especiales de atención médica	Niños y adultos que necesitan atención médica y otros servicios especiales que son más o diferentes de lo que necesitan otros niños y adultos.
OB/GIN	Obstetra/ginecólogo: médico capacitado para atender la salud de la mujer, incluyendo cuando está embarazada.
Orientación preventiva	Cuando quiere hablar con alguien acerca de las maneras de ayudarlo a mantenerse saludable o evitar que se enferme o lesione.
Plan de atención administrada (MCP)	Empresa financiada por el Distrito de Columbia para ofrecerle atención médica y servicios médicos.
Plan de incentivos para médicos	Le indica si su médico tiene un acuerdo especial de pagos con MFC-DC.
Planificación familiar	Servicios como pruebas de embarazo, control de natalidad, pruebas y tratamiento de enfermedades de transmisión sexual, y pruebas de VIH/SIDA y orientación.
Procedimientos de esterilización	Cirugía que se puede practicar si no quiere tener hijos en el futuro.
Programa de gestión de enfermedades	Programa que ayuda a los inscritos con enfermedades crónicas o necesidades especiales de atención médica, como asma, presión arterial alta o enfermedad mental, a recibir la atención y los servicios que necesitan.
Proveedor de atención primaria (PCP)	Médico que le atiende la mayor parte del tiempo.
Proveedores	Médicos, enfermeros, dentistas y otras personas que atienden su salud.
Proveedores dentro de la red	Médicos, enfermeros, dentistas y otras personas que atienden su salud y forman parte de MFC-DC.

Definiciones	
Proveedores fuera de la red	Médicos, enfermeros, dentistas y otras personas que atienden su salud y no forman parte de MFC-DC.
Queja	Si no está de acuerdo con la atención que recibe o con los servicios de atención médica que le ofrece MFC-DC, puede comunicarse con la línea de servicios para inscritos y presentar una queja.
Receta	Medicamento que un médico le indica; debe llevarla a una farmacia para obtener ese medicamento.
Remisión	Cuando su médico de cabecera le da una nota escrita que lo remite a otro médico.
Salud mental	La manera de pensar, sentir y actuar de una persona en diferentes situaciones.
Servicios	Atención que recibe de su médico u otro proveedor de atención médica.
Servicios cubiertos	Servicios de atención médica que MFC-DC pagará cuando un proveedor los complete.
Servicios de interpretación y traducción	Ayuda de MFC-DC cuando necesita hablar con alguien que hable su idioma, o necesita ayuda para hablar con su médico u hospital.
Servicios de remisión automática	Determinados servicios que puede obtener sin una nota o remisión por escrito de su médico de cabecera.
Servicios de transporte	Ayuda de MFC-DC para llegar a su cita. El tipo de transporte que obtiene depende de sus necesidades médicas.
Servicios no cubiertos	Servicios de atención médica que MFC-DC no pagará cuando un proveedor los complete.
Tarjeta de identificación de inscrito	Esta tarjeta permite que sus médicos, hospitales, farmacias y otras personas sepan que está inscrito en MFC-DC.
Tratamiento	Atención que recibe de su médico.
Voluntad anticipada	Documento legal por escrito y firmado por usted que permite a otros saber qué tipo de atención médica quiere, o no quiere, cuando está muy enfermo o lesionado y no puede hablar por sí mismo.



MedStar Family Choice

DISTRICT OF COLUMBIA

Servicios para inscritos

3007 Tilden Street, NW, POD 3N

Washington, DC 20008

202-363-4348 o **888-404-3549** (línea gratuita)

[MedStarFamilyChoiceDC.com](https://www.MedStarFamilyChoiceDC.com)



Lo nuestro es tratarte bien.