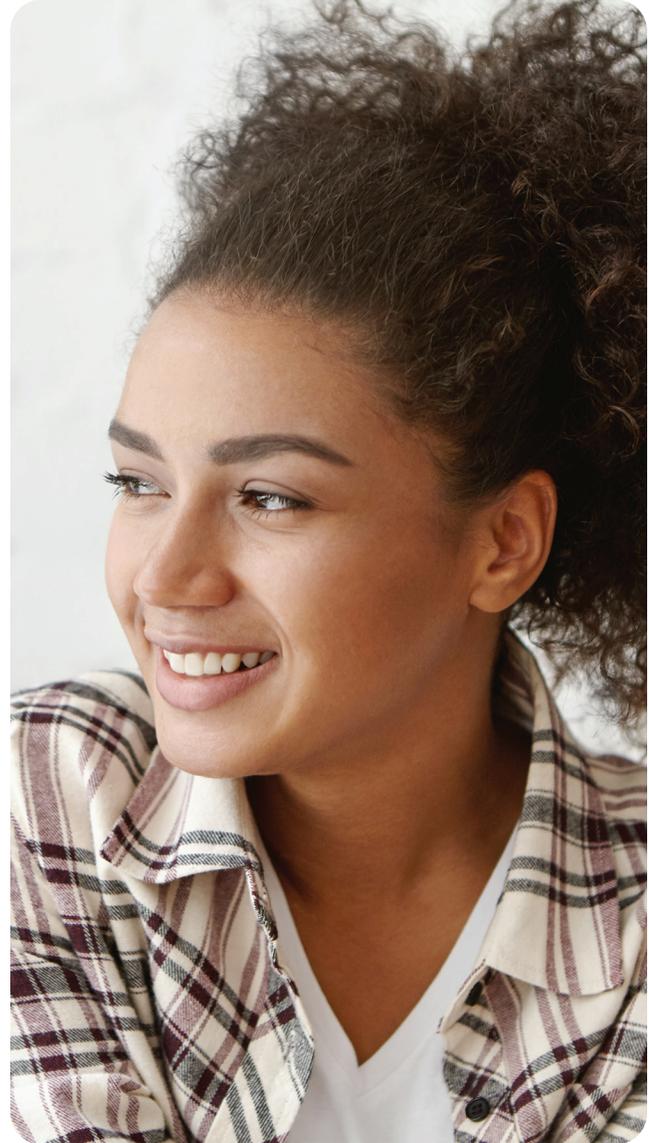




## Programa DC Healthcare Alliance Manual del inscrito

2025





# 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 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. MedStar Family Choice 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

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 و ٥:٣٠ مساءً. أحد مندوبينا سيقوم بمساعدتك.

## Bassa/bàsɔ́

DÈ ÐE NÌÀ KE DYÉÐÉ GBO: Ǿ Jǔ ké m̄ se Bàsɔ́ wùdù pɔe dyuò mɔɔ wuɔuún zàà dyuò ní, dǎ nòbà nìà ke 888-404-3549 sòin 8:00 AM ké 5:30 PM gbo muε. À ké-baɔa-nyò dǎ mu m̄ gbo kpàun.

## Birmano/ပျမနွာဘာသာစကား

သတိပျပီရန် သင့်ည ပျမနွာဘာသာစကား ကို ဝေပျဟပျခင်း ဝေပျခင်း/မဟုတ် ဖတပျခင်း မရှိလွှင့် ဝေပျခင်းပျပီရန် နှင့် နက စဝဝ နာရီဝေပျခင်း ညနေ ၅၃၀ နာရီအဖွဲ့ကားတြင့် စကစဝငဝင၃၅၄၉ သို့/ ဖနးဝေခင်းပျပီရန် ကိုယွားလွှတ္တဝေပျခင်းက သင့်ကို ကူညီပါမည။

## 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

سامت 888-404-3549 هرامش اب رصع 5.30 ات حبص 8.00 تاعاس نیب أفطل، دیستین یسیلگنا نابز هب ندن اوخ ای/و ندرک تب حص هب رداق رگا: «هجوت ندرک دهاوخ کمک امش هب یاهدندن امن. دیریگب»

## Francés/Français

ATENCIÓN: “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 Ìgbò, 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 ajudar-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**

5:30 م اش سے سب سے 8:00 ص رہے 888-404-3549 م رکھو اور وقت لیں یہی دن سے تھڑپ ای/رواے تل وب وراپ آرگ: اس میں ہی ام رف ہجوت  
- آگ سے رک ددم یک پ آہ دن ہی ام نک ی ا۔ اس میں رک ل اک ن ای ام روے کے سے جب

## **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 đi đin 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	<b>202-363-4348</b> o <b>888-404-3549</b> (línea gratuita)	Las 24 horas del día, los 7 días de la semana
	Servicios para inscritos TTY/TDD	<b>711</b>	
 <p>Si necesita atención médica cuando el consultorio de su médico ya cerró:</p>	Línea de ayuda de enfermería	<b>855-798-3540</b> (línea gratuita)	Las 24 horas del día, los 7 días de la semana
	Línea de ayuda de enfermería TTY/TDD	<b>711</b>	
 <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	<b>855-798-3540</b> (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	<b>866-201-9974</b> (línea gratuita)	Las 24 horas del día, los 7 días de la semana
 <p>Si necesita atención en salud del comportamiento o tiene una pregunta al respecto:</p>	Oficina de su proveedor de salud del comportamiento (BHP)	_____ (ingrese la información de su BHP aquí)	
	Línea de ayuda de enfermería	<b>855-798-3540</b> (línea gratuita)	Las 24 horas del día, los 7 días de la semana
	Línea directa del Departamento de Salud del Comportamiento del DC	<b>888-793-4357</b> (línea gratuita)	
 <p>Si necesita a alguien que hable su mismo idioma o si tiene alguna discapacidad auditiva:</p>	Servicios para inscritos	<b>202-363-4348</b> o <b>888-404-3549</b> (línea gratuita)	Las 24 horas del día, los 7 días de la semana
	Servicios para inscritos TTY/TDD	<b>711</b>	
 <p>Preguntas odontológicas:</p>	Avësis	<b>844-391-6678</b> (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 EMERGENCIAS 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): \_\_\_\_\_

Mi proveedor de salud del comportamiento (BHP): \_\_\_\_\_

Dirección de mi proveedor de salud del comportamiento (BHP): \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Teléfono de mi proveedor de salud del comportamiento (BHP): \_\_\_\_\_



# Tabla de contenido

**Números de teléfono importantes ..... 1**

**WLe 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 (PCP)..... 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

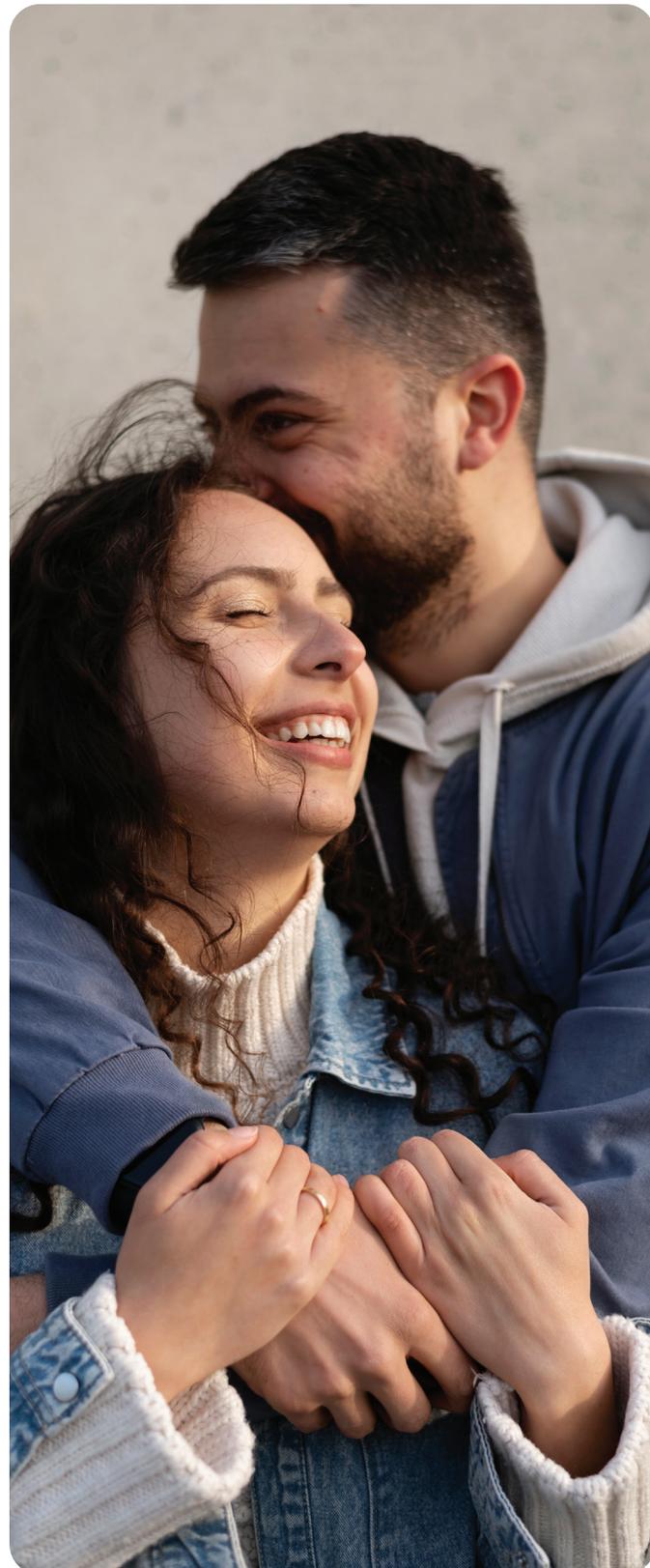
**Proveedores dentro de la red y fuera de la red ..... 16**

**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	
<b>Servicios de apoyo.....</b>	<b>19</b>
Servicios de transporte.....	19
Servicios de interpretación y traducción/ Servicios auxiliares de ayuda para personas con discapacidad visual y auditiva .....	19
<b>Atención especializada y remisiones... 20</b>	
Cómo obtener atención especializada .....	20
Servicios de remisión automática .....	20
Salud del comportamiento servicios.....	21
Servicios para problemas con el alcohol u otras drogas.....	21
Control de natalidad y otros servicios de planificación familiar.....	22
Servicios de farmacia y medicamentos recetados .....	23
<b>Gestión de enfermedades.....</b>	<b>25</b>
<b>Programas de gestión de casos y de coordinación de la atención.....</b>	<b>25</b>
<b>Servicios para evitar que los adultos se enfermen .....</b>	<b>26</b>
Recomendaciones para chequeos médicos ("chequeos preventivos") .....	26
Orientación preventiva.....	26
Vacunas para adultos.....	26
<b>Embarazo .....</b>	<b>27</b>
Atención prenatal y posparto.....	27
<b>Sus beneficios médicos .....</b>	<b>29</b>
Servicios cubiertos por MedStar Family Choice del Distrito de Columbia.....	29
Servicios que no pagamos .....	29

## **Transición de la atención.....33**

### **Otras cosas importantes que debe saber .....**

Qué hacer si se muda.....	33
Qué hacer si tiene un bebé .....	33
Qué hacer si adopta un niño .....	33
Qué hacer si algún familiar muere.....	33
Cómo cambiar mi MCP .....	33
¿Qué pasa si recibo una factura por un servicio cubierto? .....	34
Pagar por servicios no cubiertos.....	34
Sepa cómo se evalúa la nueva tecnología.....	34
Voluntad anticipada.....	34
¿Qué es el fraude? .....	35
Divulgación del plan de incentivos para médicos.....	35

### **Quejas, apelaciones y audiencias imparciales .....**

Quejas .....	36
Apelaciones .....	36
Audiencias imparciales .....	36
Proceso urgente (emergencia) de quejas y apelaciones.....	37
Sus derechos durante el proceso de quejas, apelaciones y audiencias imparciales .....	37

## **Aviso de prácticas de privacidad .....**

## **Oficina de la Defensoría de Atención Médica y Declaración de Derechos....**

## **Definiciones .....**

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

Gracias por elegir MedStar Family Choice del Distrito de Columbia. 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 nuestros puede recibir. Si realizamos cambios 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 MedStar Family Choice DC y hacer cualquier pregunta que pueda tener. Es una oportunidad para conocer 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

MedStar Family Choice 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 MedStar Family Choice 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 MedStar Family ChoiceDC, puede llamar a la línea de servicios para inscritos al **888-404-3549** o visitar [MedStarFamilyChoiceDC.com](https://www.MedStarFamilyChoiceDC.com) 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
- Servicios cubiertos por MedStar Family Choice DC
- Servicios NO cubiertos por MedStar Family Choice DC
- 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 MedStar Family Choice DC

Este Manual del inscrito le proporciona información básica sobre cómo funciona MedStar Family Choice DC. Llame a la línea de servicios para inscritos de MedStar Family Choice 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 su historial médico y solicitar que sea enmendado o corregido si no son correctos.
- Acceder de manera oportuna a los servicios de atención médica que estén disponibles para usted y a los que pueda acceder.
- Elegir un proveedor de atención primaria (PCP) o proveedor de servicios odontológicos primario (PDP) entre aquellos en la red de MedStar Family Choice DC, así como a cambiar de PCP o de PDP.
- Radicar una queja sobre la atención o los servicios prestados y recibir una respuesta.
- Solicitar una apelación o una audiencia imparcial si considera que MedStar Family Choice DC se equivocó al denegar, reducir o suspender un servicio o producto.
- Recibir servicios de planificación familiar y suministros del proveedor de su elección.
- Obtener atención médica sin demoras innecesarias.
- Recibir una segunda opinión de un profesional de atención médica calificado dentro de la red o, de ser necesario, fuera de la red, sin costo alguno.
- Recibir información sobre voluntades anticipadas y optar por no recibir o continuar un tratamiento para prolongar la vida.
- Recibir una copia del Manual del inscrito y del directorio de proveedores de MedStar Family Choice DC.
- Continuar su tratamiento actual hasta tener un nuevo plan de tratamiento.
- Recibir servicios de interpretación y traducción sin costo alguno.
- Rechazar los servicios de interpretación.
- Recibir servicios de transporte gratuitos.
- Obtener una explicación sobre los procedimientos de autorización previa.
- Recibir información sobre la situación financiera de MedStar Family Choice DC y sobre cualquier método especial que utilicemos para pagarle a nuestros médicos.
- Obtener resúmenes de las encuestas de satisfacción del cliente.
- Recibir la política de MedStar Family Choice DC para medicamentos con la etiqueta "Entregar tal como se prescribe".
- Recibir una lista de todos los medicamentos cubiertos.
- Ser tratado con respeto y la debida consideración a su dignidad y derecho a la privacidad.

# Sus responsabilidades

## Usted es responsable de lo siguiente:

- Tratar a quienes le prestan servicios con respeto y dignidad.
- Seguir las reglas del programa Medicaid DC de atención administrada y de MedStar Family Choice DC.
- Seguir las indicaciones que reciba de sus médicos y 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 emergencias solamente si tiene una emergencia médica.
- Informar a su PCP o PDP acerca de problemas médicos y personales que pueden afectar su salud.
- Informar a la Administración de Seguridad Económica (ESA) y a MedStar Family Choice DC si usted o un integrante de su familia que esté inscrito tiene otro seguro médico o cambió su dirección o número de teléfono.
- Informar a la ESA y a MedStar Family Choice DC de cualquier cambio en su familia, como muertes o nacimientos, entre otros.
- Tratar de comprender sus problemas de salud y participar para elaborar los objetivos de su tratamiento.
- Ayudar a su médico a obtener el historial médico de los proveedores que lo han tratado en el pasado.
- Informarle a MedStar Family Choice DC si sufrió una lesión como consecuencia de un accidente o en el trabajo.

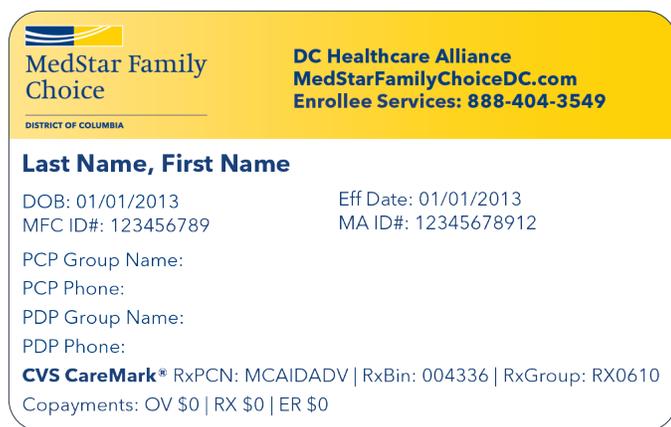


# Su tarjeta de identificación de inscrito

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 MedStar Family Choice 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](http://MedStarFamilyChoiceDC.com/Enrollees/General-Benefits).

Cada inscrito de MedStar Family Choice 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:

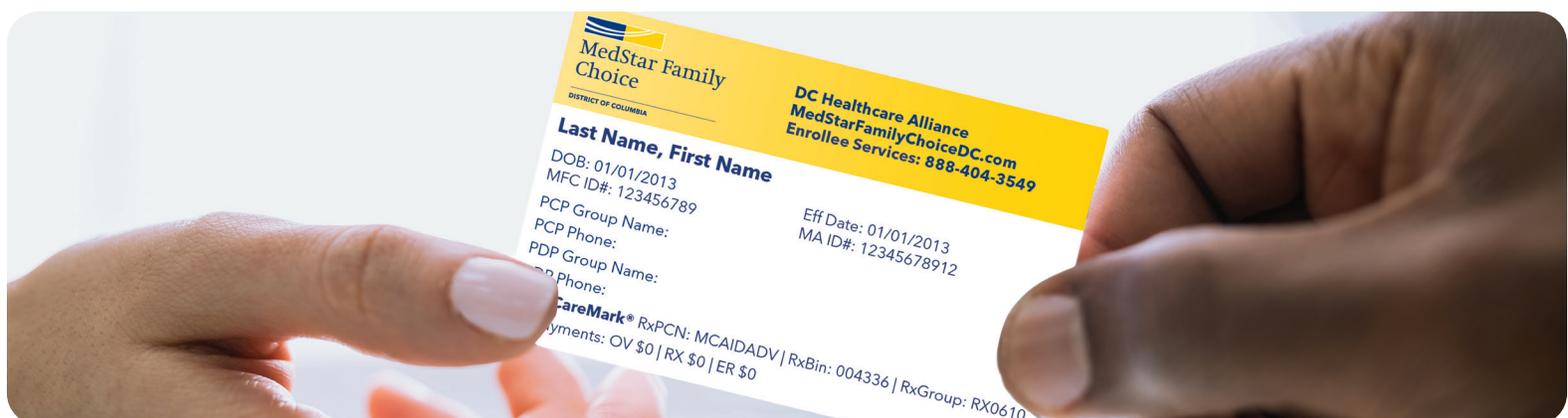


Frente de la tarjeta



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.**



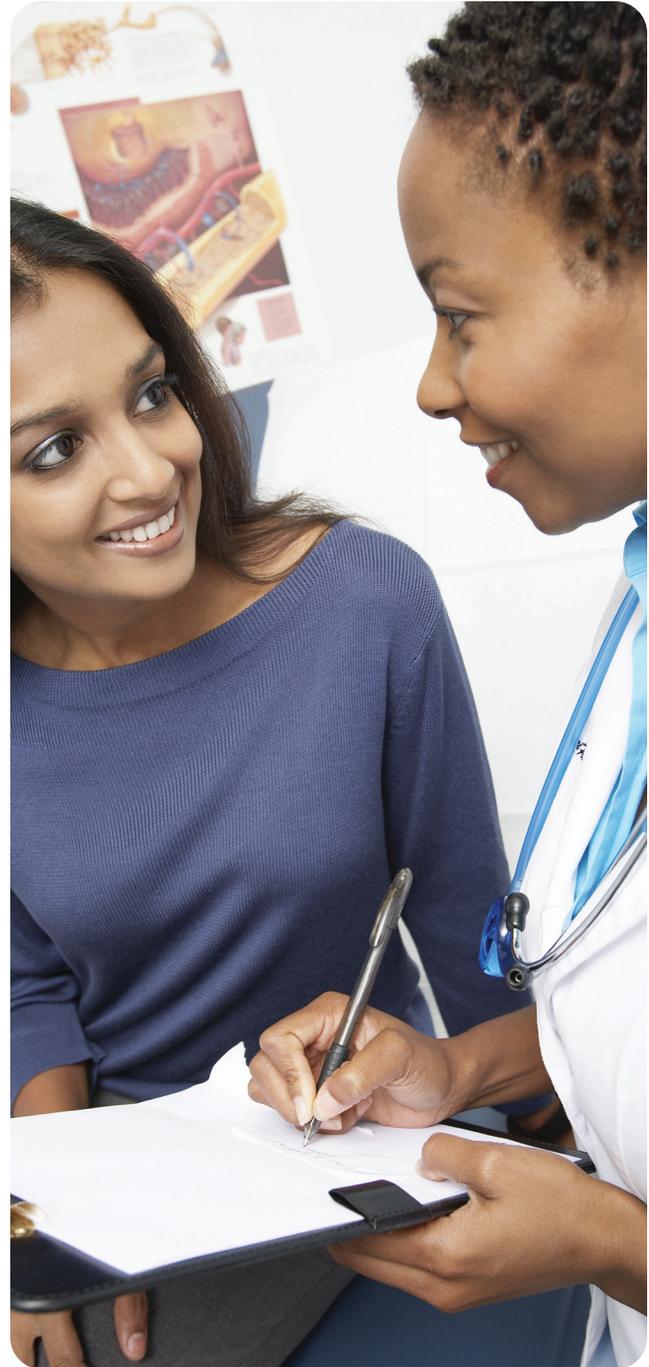
# Su proveedor de atención primaria (PCP)

Ahora que está inscrito en MedStar Family Choice DC, su proveedor de atención primaria (PCP) le ayudará a usted y 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 inscribirse en MedStar Family Choice DC, llame a 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 MedStar Family Choice DC. Esta persona será su PCP mientras esté inscrito en MedStar Family Choice DC.
  - Si su PCP actual es un proveedor de la red de MedStar Family Choice 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](http://MedStarFamilyChoiceDC.com). Para solicitar una copia impresa del directorio de proveedores, llame a 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](http://MedStarFamilyChoiceDC.com/Enrollees/General-Benefits).
  - MedStar Family Choice 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 familia inscrita en MedStar Family Choice 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, la línea de servicios para inscritos puede ayudarle.

# Su proveedor de servicios odontológicos primario (PDP)

Ahora que está inscrito en MedStar Family Choice DC, su proveedor de servicios odontológicos primario (PDP) le ayudará a usted y a su familia a obtener la atención médica que necesita.

Es importante que llame primero a su PDP cuando necesite atención médica. Si tenía un odontólogo antes de ser asignado a MedStar Family Choice 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 MedStar Family Choice DC. Esta persona será su PDP mientras esté inscrito en MedStar Family Choice DC.
  - Si su PDP actual es un proveedor de la red de MedStar Family Choice DC, puede quedarse con ese odontólogo.
  - Si no tiene un PDP, puede elegir entre una lista de odontólogos en nuestro directorio de proveedores o en [MedstarFamilyChoiceDC.com](https://www.MedstarFamilyChoiceDC.com). Para solicitar una copia impresa del directorio de proveedores, llame a 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 odontólogo.
  - 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.
  - MedStar Family Choice 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:
  - Odontólogo 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 odontólogo diferente.

### **Cómo cambiar su PDP**

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

# 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, chequeos preventivos 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.

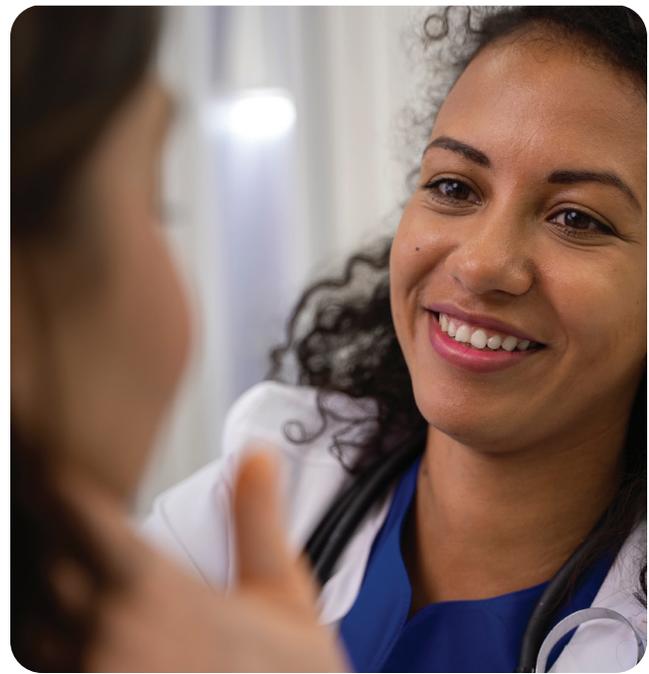
## Atención de urgencia

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 emergencias 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 los servicios de atención de emergencia.

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 emergencias (ER).
- Muestre su tarjeta de identificación de inscrito de MedStar Family Choice 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 MedStar Family Choice DC. Si MedStar Family Choice 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 emergencias 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 emergencias (ER) más cercana de inmediato. Allí deberá pedir al personal que llame a su PCP. Si va a la sala de emergencias, debe llamar a la línea de servicios para inscritos lo antes posible. **No se requiere autorización previa para los servicios de atención de emergencia.**



# Proveedores dentro de la red y fuera de la red

MedStar Family Choice DC pagará por la atención que reciba 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 de 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”. MedStar Family Choice DC proporcionará servicios cubiertos de manera adecuada y oportuna de un proveedor aprobado fuera de

la red si MedStar Family Choice DC no tiene un proveedor dentro de la red que pueda prestar un servicio cubierto.

La **autorización previa (PA)** es la aprobación para un servicio de salud que no suele estar cubierto por MedStar Family Choice DC. Debe obtener esta aprobación antes de recibir el servicio. No necesita una PA 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](http://MedStarFamilyChoicedc.com).
- Dígame a la persona que responde que está inscrito en MedStar Family Choice del Distrito de Columbia y 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 emergencias. 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 en obtener una cita.

Tipo de visita	Su afección	Cuánto demora ver a su médico
<b>Visita de urgencia</b>	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
<b>Visita de rutina</b>	Tiene una enfermedad o lesión menor o necesita un chequeo médico de rutina, pero no necesita una cita urgente.	Dentro de los 30 días
<b>Visita de seguimiento</b>	Necesita ver a su médico después de un tratamiento que acaba de hacer para asegurarse de que está sanando bien.	Dentro de 1 a 2 semanas, según el tipo de tratamiento
<b>Visitas de bienestar para adultos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiene su primera cita con un nuevo médico.</li> <li>• Debe realizarse un chequeo de rutina para adultos.</li> <li>• Debe realizarse un examen de próstata, un examen pélvico, una citología vaginal o un examen de mamas.</li> </ul>	Dentro de los 30 días o antes si es necesario
<b>Citas no urgentes con especialistas (por remisión)</b>	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 MedStar Family Choice DC no cubre, pero que están cubiertos por el Departamento de Financiación de Servicios de la Salud (DHCF) u otras agencias del Distrito. MedStar Family Choice 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 y domingo) 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 auxiliares de ayuda para personas con discapacidad visual y auditiva

### Servicios de interpretación

MedStar Family Choice 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 MedStar Family Choice 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. Este 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.

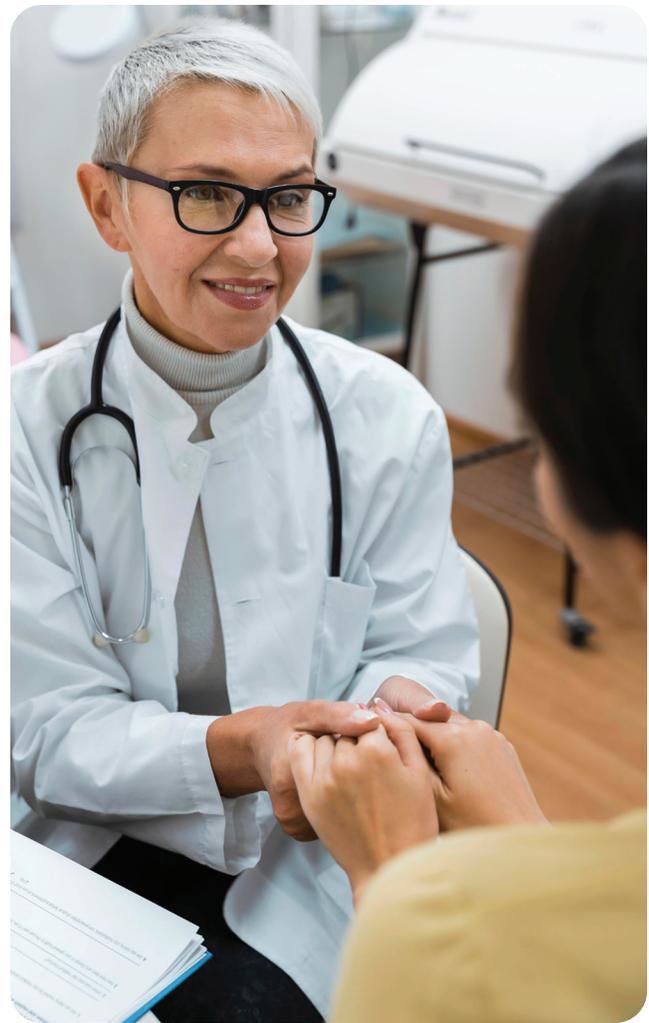
En el caso de las mujeres inscritas, si su PCP no es obstetra ni ginecólogo, tiene derecho a ver a un ginecólogo u obstetra o a un proveedor de planificación familiar dentro de la red de MedStar Family Choice DC sin una remisión. Si desea una segunda opinión, tiene derecho a obtenerla en consulta con otro proveedor dentro de la red. Si en MedStar Family Choice DC no contamos con un proveedor disponible dentro de la red, le ayudaremos a obtener una segunda opinión con un proveedor fuera de la red de MedStar Family Choice DC, sin ningún costo 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 consultar con un especialista, pero MedStar Family Choice DC dijo que no pagaría la consulta, puede:

- Programar una cita con otro médico dentro de la red de MedStar Family Choice DC y obtener una segunda opinión.
- Apelar nuestra decisión (consulte page 36 sobre las apelaciones).
- Solicitar una audiencia imparcial (consulte page 36 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 mencionan a continuación.



## NO necesita una remisión para:

- Ver a su PCP.
- Obtener atención cuando tiene una emergencia.
- Recibir servicios de su obstetra/ginecólogo dentro de la red de MedStar Family Choice 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).



## Salud del comportamiento (servicios de salud mental o trastornos por consumo de sustancias)

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 directa ante casos de crisis de MedStar Family Choice DC al **855-798-3540**

## 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. MedStar Family

Choice 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 MedStar Family Choice DC al **800-777-5327**, las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
- Acceda directamente al Centro de Evaluaciones y Remisiones (ARC) llamando al **202-727-8473** o de manera presencial en 75 Florida Ave. NE, Washington, DC 20002. El ARC ofrece evaluaciones y remisiones en el mismo día a las personas que buscan tratamiento para el trastorno por consumo de sustancias, incluida la desintoxicación, el tratamiento asistido con medicamentos y la terapia individual y grupal.

- Acceda al Centro de Estabilización del DC al **202-839-3500** o de manera presencial en 35 K Street NE Washington, DC 20001. El Centro de Estabilización del DC proporciona un lugar seguro para que las personas bajo los efectos de una crisis de trastorno por consumo de sustancias obtengan la ayuda que necesitan, y ofrece medicación aprobada in situ, asesoramiento y remisiones, así como colocación en opciones de tratamiento a largo plazo. Está abierto las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
- Todos los servicios de salud mental, alcoholismo y consumo de drogas son confidenciales.

### No es necesario consultar a su PCP antes de recibir servicios de salud del comportamiento,

pero tendrá que recibir atención de alguien de nuestra red. Si está recibiendo atención ahora, consulte a su proveedor si acepta MedStar Family Choice DC.

#### Antes de su primera visita:

- Pida a su antiguo médico que envíe su historial a su nuevo proveedor. No tiene ningún costo. Esto le ayudará a su proveedor a conocer sus necesidades.
- Tenga a mano su tarjeta de MedStar Family Choice DC cuando llame para programar su cita con su nuevo proveedor.
- Diga que está inscrito en MedStar Family Choice DC e indique su número de identificación de Medicaid.
- Anote la fecha y hora de su cita. Si es un paciente nuevo, el proveedor puede pedirle que asista temprano. Anote la hora a la que le piden que esté allí.
- Haga una lista de las preguntas que quiere hacerle a su proveedor. Enumere todos los problemas que tenga.

#### El día de la cita:

- Lleve todos sus medicamentos y una lista de preguntas para que su proveedor sepa cómo ayudarlo.
- Sea puntual en su visita. Si no puede asistir a su cita, llame a su proveedor para obtener un nuevo horario.

- Lleve con usted su tarjeta de identificación de MedStar Family Choice DC. Su proveedor puede hacerle una copia.

Puede obtener ayuda inmediata para la salud del comportamiento y los trastornos por consumo de sustancias llamando al **855-798-3540**. Le ayudaremos a encontrar el mejor proveedor para usted o su hijo(a). Puede llamar las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Debe llamar al **911** si usted o su hijo(a) tienen una emergencia de salud del comportamiento que ponga en peligro su vida. También puede acudir a un centro de ayuda ante crisis o la sala de emergencias más cercana. No tiene que esperar a que se produzca una emergencia para obtener ayuda.

Si habla otro idioma, puede llamar al **888-404-3549**. Si es sordo o tiene problemas de audición, llame a nuestra línea TTY al **711**.

También puedes llamar al **988**. La línea 988 de ayuda en caso de crisis y suicidio brinda apoyo confidencial las 24 horas al día, los 7 días de la semana, a personas en crisis suicida o con problemas de salud mental y consumo de sustancias.

### 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 anticonceptivos y otros servicios de planificación familiar de un médico de la red de proveedores de MedStar Family Choice DC. No necesita una remisión para obtener estos servicios. Si elige un médico de servicios de planificación familiar que no sea su PCP, infórmele 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 MedStar Family Choice 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
- Diagnóstico y tratamiento de la fertilidad\*
- Anticoncepción de rutina y de emergencia
- Orientación y vacunas
- Chequeo preventivo 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

*\*DC Healthcare Alliance cubre el diagnóstico y tratamiento de la infertilidad para los inscritos.*

### 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 VIH

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 MedStar Family Choice DC.

Puede encontrar una lista con todas las farmacias de la red de MedStar Family Choice 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 forme parte de la red de MedStar Family Choice-DC y que esté cerca de su trabajo o su hogar.
- Cuando tenga una receta, vaya a la farmacia y entregue al farmacéutico su receta y su tarjeta de identificación de inscrito de MedStar Family Choice DC.
- Si necesita ayuda, llame a la línea de servicios para inscritos al **888-404-3549**.

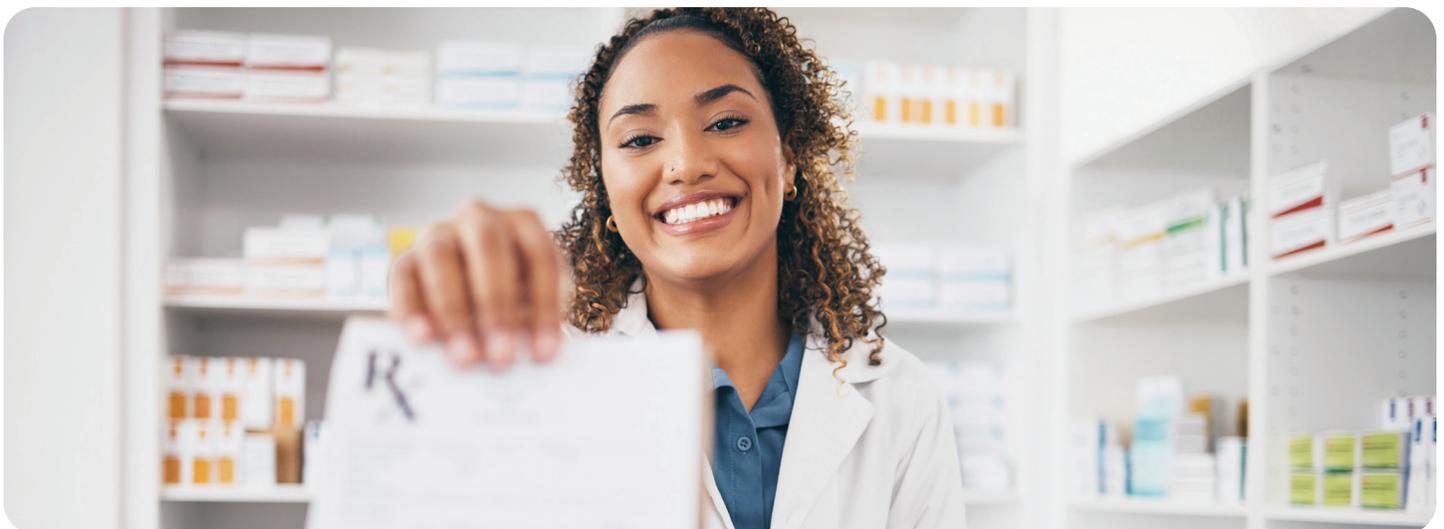
### Cosas para recordar

- No le deben pedir que pague por sus medicamentos. Llame a la línea de servicios para inscritos de MedStar Family Choice DC si en la farmacia le piden que pague.

- A veces, es posible que su médico necesite obtener una autorización previa (PA) de MedStar Family Choice 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

### Si no ha recibido su medicamento:

- Puede solicitar a su farmacéutico un suministro del medicamento para tres días hasta que se resuelva el problema que le ha impedido obtener su medicamento hoy.
- Su farmacia le notificará por escrito si no puede recibir su medicamento recetado y los motivos.
- Debe completar todos los procesos de denegación que proporciona su plan de atención administrada antes de solicitar una audiencia administrativa imparcial.
- Puede solicitar una audiencia administrativa imparcial si cree que su solicitud de medicamentos ha sido denegada o reducida injustamente. Para solicitar una audiencia:
  - Llame al Defensor del DHCF al 202-724-7491 o envíe un correo electrónico a [healthcareombudsman@dc.gov](mailto:healthcareombudsman@dc.gov).
  - Llame a la Oficina de Audiencias Administrativas al 202-442-9094 o de manera presencial en 441 4th Street, NW, Suite 450 North, Washington, DC 20001.



## Gestión de enfermedades

Si tiene una enfermedad crónica o una necesidad de atención médica especial como asma, presión arterial elevada, VIH 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 MedStar Family Choice DC y le 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

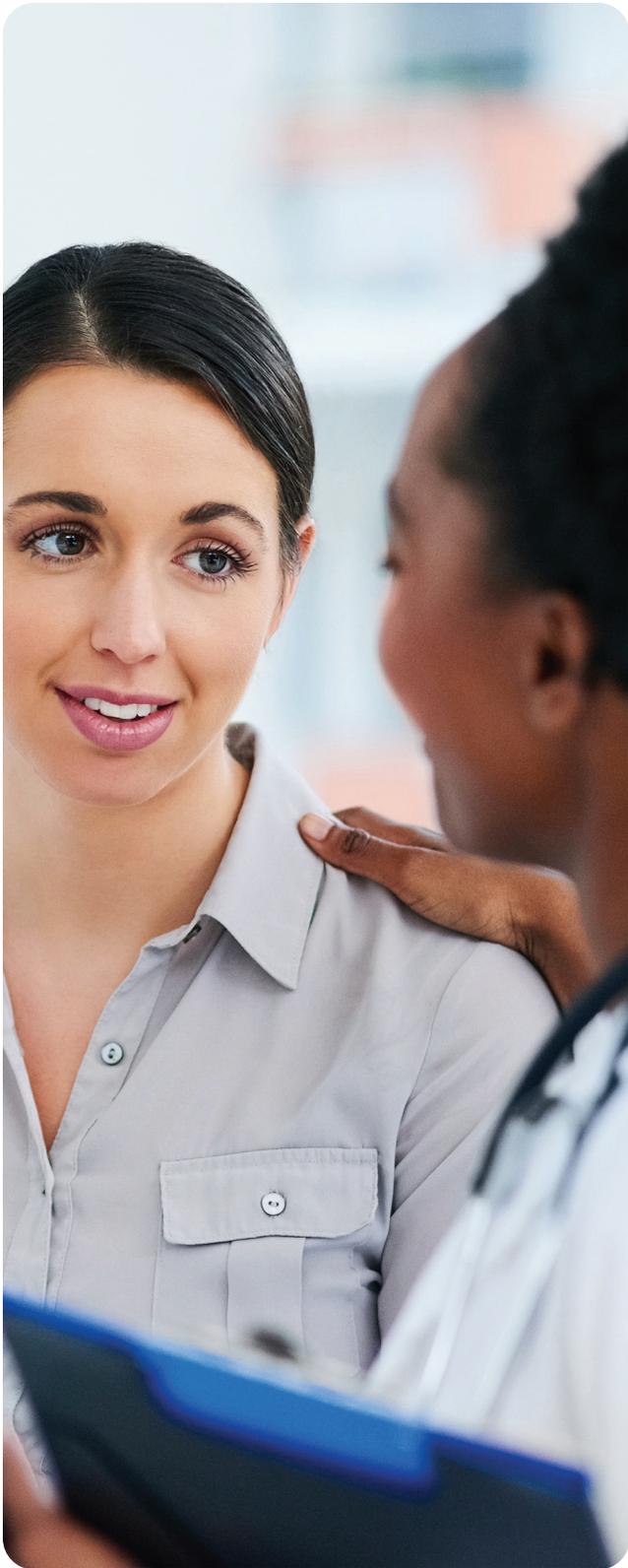
Si usted tiene una enfermedad crónica o una necesidad de atención médica especial como diabetes, presión arterial elevada, VIH, enfermedad mental o asma, MedStar Family Choice DC puede ofrecerle servicios y programas especiales para brindarle ayuda con sus necesidades de atención médica. Tendrá a disposición 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 casos de MedStar Family Choice DC pueden ayudarlo a usted o a su hijo(a) con lo siguiente:

- Obtener y comprender los 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.
- Ponerlo en contacto 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 la Oficina de Administración de Atención Médica de MedStar Family Choice DC al **202-363-4348** o al **855-798-4244**.





# Servicios para evitar que los adultos se enfermen

MedStar Family Choice 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.

MedStar Family Choice DC ofrece tarjetas de regalo por terminar sus chequeos preventivos 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 ("chequeos preventivos")

Programe 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 para adultos

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
- Llame a la Oficina de Administración de Atención Médica de MedStar Family Choice 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 MedStar Family Choice 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 MedStar Family Choice 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 al Departamento 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 MedStar Family Choice 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 de control del niño sano a las dos semanas. Para obtener información adicional sobre el programa We Care, llame al Departamento 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

## Servicios cubiertos por MedStar Family Choice del Distrito de Columbia

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

Si tiene alguna pregunta sobre si MedStar Family Choice DC cubre cierta atención médica y cómo acceder a los servicios, llame a la línea de servicios para inscritos de MedStar Family Choice 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
- Servicios que no son médicamente necesarios
- Cirugía a corazón abierto
- Atención oftalmológica
- Trasplante de órganos
- Es posible que MedStar Family Choice DC no cubra algunos servicios de orientación o remisión debido a creencias religiosas o morales. Comuníquese con el servicios para inscritos al **888-404-3549** para obtener más información.

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

Beneficio	Qué obtiene	Quién puede obtener este beneficio
<b>Servicios de salud del comportamiento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación diagnóstica</li> <li>• Servicios ante crisis</li> <li>• Asesoramiento</li> <li>• Psicoterapia</li> <li>• Grupos terapéuticos</li> <li>• Tratamiento asistido por medicamentos (MAT)</li> <li>• Tratamiento de la abstinencia/desintoxicación en pacientes hospitalizados</li> <li>• Tratamiento residencial</li> </ul>	Todos los inscritos, según corresponda
<b>Beneficios odontológicos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Odontología general (incluye tratamiento regular y de emergencia)</li> <li>• Límite de \$1000 para servicios por cada año calendario</li> <li>• Atención y tratamiento de los dientes y encías, que incluye: <ul style="list-style-type: none"> <li>– Exámenes dentales generales cada 6 meses</li> <li>– Servicios quirúrgicos simples y complejos y extracciones</li> <li>– Atención odontológica de emergencia</li> <li>– Empastes</li> <li>– Limpieza y tratamientos con flúor cada 6 meses</li> <li>– Prótesis parciales</li> <li>– Radiografías (serie completa limitada a 1 vez cada 3 años)</li> <li>– Dentaduras postiza/prótesis (un nuevo juego cada 5 años) y reparación</li> <li>– Cirugía oral</li> </ul> </li> </ul>	Todos los inscritos
<b>Servicios de diálisis</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tratamiento hasta tres veces por semana (limitado a una vez por día)</li> </ul>	Todos los inscritos
<b>Equipo médico durable (DME) y suministros médicos desechables (DMS)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DME: sillas de ruedas, camas de hospital, andadores, oxígeno</li> <li>• DMS: vendajes y fajas, catéteres</li> <li>• Ortesis: aparatos ortopédicos, férulas, prótesis</li> </ul>	Todos los inscritos

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

Beneficio	Qué obtiene	Quién puede obtener este beneficio
<b>Servicios de farmacia (medicamentos recetados)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Medicamentos recetados incluidos en el formulario de medicamentos de MedStar Family Choice DC. Puede encontrar el formulario de medicamentos en <a href="http://MedStarFamilyChoiceDC.com">MedStarFamilyChoiceDC.com</a> o llamando a la línea de servicios para inscritos.</li> <li>• Solo incluye medicamentos de farmacias de la red</li> <li>• Incluye los siguientes medicamentos sin receta (de venta libre): <ul style="list-style-type: none"> <li>– Preservativos de látex</li> <li>– Anticoncepción de emergencia (como el plan B)</li> </ul> </li> </ul> <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>
<b>Podología</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención especial para problemas en los pies</li> <li>• Cuidado de rutina de los pies cuando sea médicamente necesario</li> </ul>	<p>Todos los inscritos</p>
<b>Servicios de atención primaria</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios de atención médica preventivos, agudos y crónicos que generalmente brinda su PCP</li> </ul>	<p>Todos los inscritos</p>
<b>Servicios de rehabilitación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> </ul>	<p>Todos los inscritos</p>
<b>Servicios de especialistas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios de atención médica prestados por médicos especialmente capacitados o enfermeros de práctica avanzada</li> <li>• Generalmente se requiere remisión</li> <li>• No incluye cirugía cosmética, a excepción de la cirugía necesaria para corregir una afección que resulte de una cirugía o enfermedad, producto de una lesión accidental o una deformidad congénita o que afecta el funcionamiento normal de su cuerpo</li> </ul>	<p>Todos los inscritos</p>
<b>Servicios de transporte</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transporte de ida y vuelta a las citas médicas para incluir los servicios cubiertos por el DHCF</li> </ul>	<p>Todos los inscritos</p>

# Transición de la atención

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

DC. Si su médico abandona la red de MedStar Family Choice DC, se lo notificaremos en un plazo de 15 días calendario para que tenga tiempo de seleccionar otro proveedor. Si MedStar Family Choice 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 debe 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 MedStar Family Choice DC al **888-404-3549**.

### Qué hacer si tiene un bebé

- Llame al Centro de Cambios de la Administración de Seguridad Económica (ESA) al **202-727-5355**.
- Llame a la Oficina de Administración de Atención Médica de MedStar Family Choice 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) al **202-727-5355**.

### Qué hacer si algún familiar muere

- Llame al Centro de Cambios de la Administración de Seguridad Económica (ESA) al **202-727-5355**.
- Llame a la línea de servicios para inscritos de MedStar Family Choice 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 MedStar Family Choice DC o suspende la inscripción.
- En cualquier momento, si tiene una buena razón/causa, como:
  - » Se muda fuera del área de servicio.
  - » MedStar Family Choice 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 MedStar Family Choice DC lo ha discriminado por su raza, género, etnia, origen nacional, 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](http://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 MedStar Family Choice DC si:

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

#### El gobierno del Distrito de Columbia puede retirarlo de MedStar Family Choice 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 figura en la lista de las páginas 28 a 31, 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 MedStar Family Choice DC, tendrá que pagar por el servicio usted mismo.
- Si decide obtener un servicio que no cubrimos, debe solicitar y 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 MedStar Family Choice DC **antes** de recibir los servicios.

#### Sepa cómo se evalúa la nueva tecnología.

MedStar Family Choice 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 ayudar 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 MedStar Family Choice 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 casos de fraude, visite el sitio web de MedStar Family Choice DC en [MedStarFamilyChoiceDC.com](http://MedStarFamilyChoiceDC.com).

### Divulgación del plan de incentivos para médicos

Tiene derecho a averiguar si MedStar Family Choice DC tiene acuerdos financieros especiales con los médicos de MedStar Family Choice 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

MedStar Family Choice 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 MedStar Family Choice 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.
  - Le 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 que se haya producido el hecho con el que no está conforme. MedStar Family Choice DC generalmente expide su decisión dentro de los 90 días calendario, pero puede solicitar tiempo extra (no más de 104 días en total) para informarle de la decisión.

Para presentar una queja por escrito ante MedStar Family Choice 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 usted cree que se denegaron, redujeron, retrasaron, atrasaron o detuvieron sus beneficios de manera injusta, tiene derecho a presentar una

apelación a MedStar Family Choice DC. Si llama y presenta su apelación por teléfono, MedStar Family Choice DC resumirá su apelación en una carta y le enviará una copia. Asegúrese de leer la carta con atención y guárdela en sus registros.

MedStar Family Choice DC decidirá su apelación en un plazo de 30 días calendario a partir de la fecha en que se recibió su apelación.

Si MedStar Family Choice 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, MedStar Family Choice DC puede aumentar este tiempo para la decisión en 14 días calendario. MedStar Family Choice DC debe notificarle por escrito la extensión.

Recibirá un aviso por escrito de la decisión de MedStar Family Choice DC sobre su apelación por correo.

Si no está de acuerdo con la decisión de MedStar Family Choice DC sobre su apelación, puede solicitar una audiencia imparcial.

Para presentar una apelación ante MedStar Family Choice DC, llame a la línea de servicios para inscritos al **888-404-3549**. Para presentar una apelación por escrito ante MedStar Family Choice 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 MedStar Family Choice 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:

**District of Columbia 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 MedStar Family Choice 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 a partir de la fecha del matasellos de MedStar Family Choice DC del aviso de determinación adversa de beneficios o del aviso de resolución de apelación; o bien
  - La fecha de entrada en vigencia prevista de la acción propuesta por MedStar Family Choice 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, MedStar Family Choice DC le comunicará su decisión en un plazo de 72 horas. MedStar Family Choice 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 a la Oficina de Audiencias Administrativas después de haber pasado por el proceso de apelación de un nivel con MedStar Family Choice DC. Debe solicitar una audiencia imparcial no más de 120 días calendario a partir de la fecha del aviso de resolución de apelación.
- Si MedStar Family Choice DC no le envía una notificación sobre su apelación ni le avisa de manera oportuna, el proceso de apelación se considerará completo, y podrá 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 un miembro de MedStar Family Choice 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 de prácticas de privacidad (aviso) describe cómo puede utilizarse y divulgarse su información médica y cómo puede acceder a esta información. Revíselo detenidamente.

## Quién seguirá este aviso

Este aviso se aplica a la entidad cubierta afiliada a MedStar Health. Para obtener una lista actualizada de los miembros de la entidad cubierta afiliada, visite este enlace: [MedStarHealth.org/Patient-Privacy-Policy/HIPAA-Affiliated-Covered-Entity-Designation](https://www.MedStarHealth.org/Patient-Privacy-Policy/HIPAA-Affiliated-Covered-Entity-Designation). Este aviso también se aplica a todos los profesionales de la salud, empleados, personal médico, aprendices, estudiantes y voluntarios dentro de la entidad cubierta afiliada a MedStar Health.

## Nuestra obligación con usted

MedStar Health está comprometido con la protección de su información médica. En nuestra misión de servir a nuestros pacientes, nuestra visión es ser el líder de confianza en el cuidado de las personas y la promoción de la salud. Creamos y obtenemos información sobre usted 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 divulguemos información a otras personas y empresas para que nos presten servicios, les exigiremos que protejan su privacidad. Hay otras leyes que estamos obligados a cumplir y que pueden proporcionar protecciones adicionales, como aquellas relacionadas con la salud mental, la salud del comportamiento, el abuso del alcohol y otras sustancias, y las enfermedades transmisibles u otras afecciones de salud.

## 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. Por ejemplo, podemos usar y divulgar su información médica entre médicos, enfermeros, técnicos, observadores clínicos, estudiantes de medicina y otro personal que participe en su atención, profesionales en formación que observen o participen en su atención bajo la supervisión adecuada 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. Por ejemplo, podemos compartir información con su compañía de seguros o con un tercero utilizado para procesar la información de facturación. Es posible que nos comuniquemos con su compañía de seguros para verificar para qué beneficios es elegible, obtener una autorización previa para los servicios e informarles sobre su tratamiento para asegurarnos de que pagarán por su atención. Podemos divulgar información a terceros para facturarle a usted o a aquellos que puedan ser responsables del pago, como familiares involucrados en su pago. 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 para las operaciones de MedStar Health, según lo permita la ley. Por ejemplo, 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 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, profesionales y observadores clínicos con fines de revisión y aprendizaje. Podemos combinar nuestra información médica con datos de otros centros de atención médica para comparar nuestro desempeño 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).

### **Organizaciones de atención médica responsable (ACO) y compañías de seguros (solo en Maryland)**

Podemos usar su información médica o divulgar su información médica a una ACO o compañía de seguros para pagos, operaciones de atención médica y cualquier otro propósito permitido por la ley. Por ejemplo, divulgaremos información de su historial médico a las compañías de seguros para mejorar o coordinar la atención al

paciente, obtener pagos, realizar actividades de evaluación y mejora de la calidad y administrar nuestro negocio. Puede optar por no compartir ciertos registros médicos que, de otro modo, se divulgarían a una compañía de seguros o ACO para fines de coordinación de la atención enviándonos una solicitud aquí: [acodatasharing@medstar.net](mailto:acodatasharing@medstar.net).

Las leyes estatales, cuando son aplicables, imponen restricciones al uso de la información médica que podemos divulgar a una compañía de seguros o ACO. Por ejemplo, si recibió atención médica en el estado de Maryland, una divulgación a una compañía de seguros para fines de coordinación de la atención no podrá utilizarse para fines de suscripción o revisión de utilización.

### **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.

### **Asociados comerciales**

Algunos servicios son proporcionados por MedStar Health a través de contratos con otros proveedores, denominados asociados comerciales. Por ejemplo, podemos usar un servicio de fotocopias 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 gestión 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.

### **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.

### **Actividades de recaudación de fondos**

Dependemos en gran medida de la filantropía para respaldar nuestras misiones de 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 donar 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 para recaudar fondos o con fines filantrópicos, se le explicará cómo puede optar por no ser contactado en el futuro.

### **Intercambios de información médica**

Podemos participar en intercambios de información médica (HIE) 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. Podemos compartir información sobre usted a través del HIE con fines de tratamiento, pago, operaciones de atención médica o investigación. 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 ellos crean u obtienen 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 la atención. 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 un HIE regional que presta servicios en Maryland y D.C. en el que participamos. Puede "darse de baja" y deshabilitar el acceso a su información médica disponible a través del CRISP llamando al 1-877-952-7477 o completando y enviando un formulario de exclusión voluntaria al CRISP por correo, fax o a través de su sitio web en [CrispHealth.org](http://CrispHealth.org). 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, según lo permita la ley.

También participamos en los servicios CommonWell Health Alliance® (CommonWell), una red nacional de organizaciones alineadas para agilizar el intercambio seguro de información de salud con el objetivo de mejorar la coordinación de la atención y los resultados en materia de salud. Puede optar por no participar y deshabilitar el acceso a su información médica disponible a través de CommonWell al completar y enviar un formulario de exclusión voluntaria por correo, fax, correo electrónico o a través del formulario de exclusión voluntaria que puede encontrar aquí: [MedStarHealth.org/Patient-Privacy-Policy/CommonWell](http://MedStarHealth.org/Patient-Privacy-Policy/CommonWell)

### **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 usted, su familia o sus amigos para coordinar los esfuerzos de socorro en casos de desastre.

### **Donación de órganos y tejidos y trasplantes**

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.

### **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 saber su ubicación en nuestras instalaciones. 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 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 sobre el retiro del mercado de 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.

### **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 sobre pacientes con heridas de bala y de otro tipo. 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.

### **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 de MedStar Health que se disponga a llevar a cabo un proyecto de investigación.

### **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.

## **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 para fines de seguridad nacional, como la protección del presidente de los Estados Unidos o la realización de operaciones de inteligencia autorizadas. Podemos divulgar información médica para determinar la idoneidad médica para el servicio exterior.

## **Compensación de trabajadores**

Podemos usar o divulgar su información médica según lo exijan las leyes de compensación laboral aplicables y requisitos similares.

## **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**

Los registros de su información médica son propiedad de MedStar Health. Sin embargo, usted tiene los siguientes derechos en relación con la información médica que conservamos sobre usted:

### **Derecho a acceder, revisar y recibir una copia de su información médica**

Usted tiene derecho a acceder, revisar y recibir una copia de sus registros médicos y de facturación y otra información médica que tengamos sobre usted, con ciertas excepciones.

Para hacerlo, comuníquese con el centro de MedStar Health donde recibió el tratamiento o con la Oficina de Privacidad de MedStar Health que se indica a continuación. Se le pedirá que presente su solicitud por escrito.

Puede solicitar ver o recibir una copia electrónica o impresa de su información médica. También puede solicitar que enviemos una copia de sus registros directamente a la persona que indique en su solicitud. Pregúntenos cómo hacerlo. Según lo permita la ley, podemos cobrar una tarifa razonable, en función de los costos, por el costo de copiar o enviar por correo sus registros (y los medios electrónicos si la solicitud es proporcionar la información en un medio electrónico portátil).

Por lo general, proporcionamos las copias de su historial médico 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 cómo solicitar su revisión.

### **Derecho a actualizar su historial médico**

Si cree que falta información importante en su historial médico, tiene derecho a solicitar que agreguemos una enmienda a su registro. Su solicitud debe hacerse por escrito y debe contener el motivo de su solicitud. Para enviar su solicitud, comuníquese con el centro donde recibió el tratamiento o con la Oficina de Privacidad de MedStar Health que se indica a continuación. 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 pretende modificar no fue creada por nosotros, si creemos que la información ya es precisa y completa o si la información no estaría en registros que la ley le permitiría revisar y copiar. Si rechazamos su solicitud, se le notificará por escrito, normalmente en un plazo de 60 días.

## **Derecho a obtener una lista de las divulgaciones que hemos hecho**

Tiene derecho a solicitar una lista (es decir, un registro) de las divulgaciones que hayamos hecho de su información médica durante los seis años anteriores a la fecha de su solicitud. 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 que se indica a continuación. La primera lista que solicite en un periodo 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. Su solicitud debe hacerse por escrito y debe (1) describir la información específica que desea limitar, (2) si desea limitar nuestro uso, divulgación o ambos y (3) a quién desea que se apliquen los límites. Por lo general, no estamos obligados a aceptar su solicitud y le notificaremos si no podemos aceptarla. Sin embargo, debemos aceptar su solicitud si ésta se relaciona con la divulgación de su información a usted y a un plan de salud, o a alguien en su nombre, o para tratamientos o servicios pagados íntegramente de su bolsillo.

## **Derecho a la notificación de incumplimiento**

Tiene derecho a recibir un aviso si hay una violación de su información médica. Una violación significa que la información médica se adquiere, se accede, se utiliza o se divulga de una manera no permitida por la ley que la pone en peligro.

## **Derecho a elegir un representante del paciente**

Tiene derecho a elegir un representante para que actúe en su nombre. Si le ha otorgado a alguien un poder médico, esa persona podrá 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.

## **Derechos de los menores, padres/madres y tutores**

Este aviso también se aplica a menores de edad. Los menores tienen derecho a las mismas protecciones de privacidad para su información médica. Si un menor está emancipado o puede tomar decisiones independientes sobre su atención médica sin el conocimiento o permiso de sus padres o tutores según la ley aplicable, el menor tiene la autoridad de mantener todos los derechos de privacidad en este aviso con respecto a dichas decisiones independientes sobre su atención médica.

Si, según la ley aplicable, un padre/madre, tutor u otra persona que actúe en lugar de un padre/madre tiene la autoridad de actuar en nombre de un menor no emancipado al tomar decisiones relacionadas con la atención médica del menor, MedStar Health deberá tratar a esa persona como el representante personal del menor, incluso con respecto a este aviso.

## **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 que se indica a continuación.

## Derecho a una comunicación confidencial con nosotros

Si nos comunicamos con usted por correo o a través de un número de teléfono que usted proporcione, tiene derecho a solicitar que

nos comunicamos con usted por métodos alternativos o en un lugar alternativo. La solicitud debe ser razonable, presentarse por escrito y debe proporcionar un medio para ponernos en contacto con usted. Si dirige su solicitud a uno o más de nuestros planes de salud, también debe explicar de qué manera la divulgación de toda o parte de su información lo pondría en peligro. Si su solicitud está relacionada con un pago, debe proporcionar información sobre cómo se gestionarán los pagos y un método alternativo para que podamos comunicarnos con usted de forma eficaz.

## 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](http://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 actual, comuníquese con la Oficina de Privacidad de MedStar Health o llame al 410-772-6606.

## Preguntas o quejas

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.

MedStar Health, Inc.  
Attn: Privacy Office  
10980 Grantchester Way, Columbia, MD 21044  
**410-772-6606**  
[privacyofficer@medstar.net](mailto:privacyofficer@medstar.net)

○

U.S. Department of Health and Human Services  
Office for Civil Rights  
200 Independence Ave., SW  
Washington, DC 20201  
1-877-696-6775 (línea gratuita)  
[HHS.gov/OCR/Privacy/HIPAA/Complaints](https://www.hhs.gov/OCR/Privacy/HIPAA/Complaints)

Si tiene preguntas sobre este aviso o desea ejercer sus derechos de privacidad, comuníquese con la instalación donde recibió el tratamiento o con la Oficina de Privacidad de MedStar Health.

## Cambios a este aviso de prácticas de privacidad

Nos reservamos el derecho de modificar este aviso. Nos reservamos el derecho de hacer efectivo el aviso revisado para la información médica que ya tenemos sobre usted, así como para cualquier información que recibamos en el futuro. Publicaremos una copia del aviso actual en cada instalación de MedStar Health y en nuestro sitio web [MedStarHealth.org](http://MedStarHealth.org). Además, puede solicitar una copia del aviso que está actualmente vigente y se lo facilitaremos sin demora.

*Nota al pie: MedStar Health, Inc. es un sistema de atención médica comunitario sin fines de lucro que presta servicios en la región del Distrito de Columbia, Maryland y Virginia. El sistema está compuesto por varios proveedores de atención médica y otras entidades sanitarias diversificadas. Cada proveedor es personalmente responsable de prestar servicios médicos a los pacientes de manera profesional y de conformidad con las leyes y reglamentos aplicables.*

*Fecha de entrada en vigor: 1 de octubre de 2009  
Fecha de última modificación: 30 de octubre de 2023*

# 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 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 un 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 Norte

Washington, DC 20001

Teléfono: **202-724-7491**

Fax: **202-442-6724**

Línea gratuita: **877-685-6391**

Correo electrónico: [healthcareombudsman@dc.gov](mailto:healthcareombudsman@dc.gov)

Definiciones	
<b>Voluntad anticipada</b>	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.
<b>Defensor</b>	Persona que le ayuda a obtener atención médica y otros servicios que necesita.
<b>Apelación</b>	Tipo especial de reclamo que usted presenta si no está de acuerdo con una decisión tomada por MedStar Family Choice 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.
<b>Cita</b>	Día y hora determinados que usted y su médico reservaron para atender sus necesidades de atención médica.
<b>Salud del comportamiento</b>	El término general para las enfermedades de salud mental (incluidas las enfermedades psiquiátricas y los trastornos emocionales) y los trastornos por consumo de sustancias (que incluyen trastornos adictivos y de dependencia química). El término también se refiere a la prevención y el tratamiento de las enfermedades de salud mental y los trastornos por consumo de sustancias (SUDS) coexistentes.
<b>Administrador de atención médica</b>	Alguien que trabaja para MedStar Family Choice DC que le ayudará a obtener la atención, el apoyo y la información que necesita para mantenerse saludable.
<b>Chequeo médico</b>	Consulte "chequeo preventivo".
<b>Anticoncepción</b>	Suministros relacionados con anticonceptivos.
<b>Servicios cubiertos</b>	Servicios de atención médica que MedStar Family Choice DC pagará cuando un proveedor los complete.
<b>Desintoxicación</b>	Eliminación de sustancias dañinas del cuerpo, como las drogas y el alcohol.
<b>Programa de gestión de enfermedades</b>	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.
<b>Equipo médico durable (DME)</b>	Equipo médico especial que su médico puede pedir o indicarle que use en su casa.
<b>Atención de emergencia</b>	Atención que necesita de inmediato a causa de afecciones graves, repentinas y, a veces, con riesgo de muerte.
<b>Inscrito</b>	Persona que recibe atención médica a través de la red de proveedores de MedStar Family Choice DC.

Definiciones	
<b>Tarjeta de identificación de inscrito</b>	Esta tarjeta permite que sus médicos, los hospitales, las farmacias y otras personas sepan que está inscrito en MedStar Family Choice DC.
<b>Audiencia imparcial</b>	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.
<b>Planificación familiar</b>	Servicios como pruebas de embarazo, control de natalidad, pruebas y tratamiento de enfermedades de transmisión sexual, y pruebas de VIH/ SIDA y orientación.
<b>Médico general y de familia</b>	Médico que puede atender a toda la familia.
<b>Queja</b>	Si no está de acuerdo con la atención que recibe o con los servicios de atención médica que le ofrece MedStar Family Choice DC, puede comunicarse con la línea de servicios para inscritos y presentar una queja.
<b>Manual</b>	Este libro le proporciona información sobre MedStar Family Choice DC y nuestros servicios.
<b>Discapacidad auditiva</b>	Si no oye bien o si es sordo.
<b>Vacunación</b>	Inyección o vacuna.
<b>Médico de medicina interna</b>	Médico para adultos y niños mayores de 14 años.
<b>Servicios de interpretación y traducción</b>	Ayuda de MedStar Family Choice DC cuando necesita comunicarse con alguien que hable su idioma o necesita ayuda para hablar con su médico u hospital.
<b>Mamografía</b>	Radiografía para detectar el cáncer de mama.
<b>Plan de atención administrada (MCP)</b>	Empresa financiada por el Distrito de Columbia para ofrecerle atención médica y servicios médicos.
<b>Maternidad</b>	Periodo en el que una mujer está embarazada y poco después del parto.
<b>Salud mental</b>	La manera de pensar, sentir y actuar de una persona en diferentes situaciones.
<b>Proveedores dentro de la red</b>	Médicos, enfermeros, odontólogos y otras personas que cuidan su salud y forman parte de MedStar Family Choice DC.

Definiciones	
<b>Servicios no cubiertos</b>	Servicios de atención médica que MedStar Family Choice DC no pagará cuando un proveedor los complete.
<b>OB/GIN</b>	Obstetra/ginecólogo: médico capacitado para atender la salud de la mujer, incluso cuando está embarazada.
<b>Proveedores fuera de la red</b>	Médicos, enfermeros, odontólogos y otras personas que cuidan su salud y <b>no</b> forman parte de MedStar Family Choice DC.
<b>Farmacia</b>	Tienda donde obtiene sus medicamentos.
<b>Plan de incentivos para médicos</b>	Le informa si su médico tiene algún acuerdo especial con MedStar Family Choice DC.
<b>Atención posparto</b>	Atención médica para una mujer después de que ha tenido a su bebé.
<b>Atención prenatal</b>	Atención que se presta a una mujer embarazada durante todo el periodo de su embarazo.
<b>Receta</b>	Medicamento que un médico le indica; debe llevarla a una farmacia para obtener ese medicamento.
<b>Orientación preventiva</b>	Cuando quiere hablar con alguien acerca de las maneras de ayudarlo a mantenerse saludable o evitar que se enferme o lesione.
<b>Proveedor de atención primaria (PCP)</b>	Médico que le atiende la mayor parte del tiempo.
<b>Autorización previa</b>	Permiso por escrito de MedStar Family Choice DC para recibir atención médica o tratamiento.
<b>Directorio de proveedores</b>	Lista de todos los proveedores que forman parte de MedStar Family Choice DC.
<b>Proveedores</b>	Médicos, enfermeros, odontólogos y otras personas que atienden su salud.
<b>Remisión</b>	Cuando su médico de cabecera le da una nota escrita que lo remite a otro médico.
<b>Atención de rutina</b>	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.

Definiciones	
<b>Chequeo preventivo</b>	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.
<b>Servicios de remisión automática</b>	Determinados servicios que puede obtener sin una nota o remisión por escrito de su médico de atención primaria.
<b>Servicios</b>	Atención que recibe de su médico u otro proveedor de atención médica.
<b>Necesidades especiales de atención médica</b>	Niños y adultos que necesitan atención médica y otros servicios especiales que son más o diferentes de lo que necesitan otros niños y adultos.
<b>Especialista</b>	Médico capacitado para brindar atención especial, como un otorrinolaringólogo o podólogo.
<b>Atención especializada</b>	Atención médica proporcionada por médicos o enfermeros capacitados para dar un tipo específico de atención médica.
<b>Procedimientos de esterilización</b>	Cirugía que se puede practicar si no quiere tener hijos en el futuro.
<b>Trastorno por consumo de sustancias (SUD)</b>	El tratamiento y cuidado de un paciente que sufre de consumo de alcohol o drogas, una afección que se identifica como causada por ese consumo.
<b>Servicios de transporte</b>	Ayuda de MedStar Family Choice DC para llegar a su cita. El tipo de transporte que obtiene depende de sus necesidades médicas.
<b>Tratamiento</b>	Atención que recibe de su médico.
<b>Atención de urgencia</b>	Atención que necesita en 24 horas, pero no de inmediato.
<b>Discapacidad visual</b>	Si no puede ver bien o es ciego.







# 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)

