



Know **what's covered**

Maryland Physicians Care wants you to get the care you need, when you need it. We make decisions about the care to cover based on:

- If the service is needed
- If the service works well
- If the service is right for you

We do not make choices about care based on how much it costs. We also do not reward doctors or staff for saying no to care.

If you have a question about whether a medical service is covered, our Utilization Management (UM) Department can help you. UM may look at your records and talk with your doctor.

Call us at **1-800-953-8854**. Do you speak a language other than English? We have translation services to help you.

Conozca lo que está cubierto

Maryland Physicians Care quiere que usted obtenga la atención que necesita, cuando la necesita. Tomamos decisiones sobre la atención a cubrir con base en:

- Si el servicio es necesario
- Si el servicio funciona bien
- Si el servicio es adecuado para usted

No tomamos decisiones sobre la atención en función del costo. Tampoco recompensamos a los médicos o al personal por negar la atención.

Si tiene preguntas sobre la cobertura de un servicio médico, nuestro Departamento de Gestión de Utilización (Utilization Management, UM) puede ayudarlo. UM puede consultar sus registros y hablar con su médico.

Llámenos al **1-800-953-8854**. ¿Habla un idioma diferente al inglés? Tenemos servicios de traducción para ayudarlo.

Visit our website

Find information on:

- Quality improvement program
- Case management program
- Disease management program
- Clinical practice guidelines
- Utilization management, including decision-making criteria, affirmative statement and staff availability
- Pharmacy and prescription drug management
- Benefits and coverage
- Member rights and responsibilities
- Protected health information use and disclosure
- Member handbook
- Provider directory

If you do not have internet service, you can reach us by phone (numbers listed in “Who to call”) for more information.

Who to call

Member Services
(benefits, ID cards, appeals, PCP changes, etc.):

1-800-953-8854

DentaQuest (adults only):

1-800-685-1150

Healthy Smiles Dental Services: 1-855-934-9812

Public Mental Health Services: 1-800-888-1965

Superior Vision:
1-800-428-8789

Utilization Management (UM):
1-800-953-8854—
follow prompts to UM

**Case Management/
Disease Management:**
1-800-953-8854

Health Education Requests:
1-800-953-8854



We want to hear your concerns

We do our best to give you the healthcare you need. If you are not satisfied with the care you get, you can file an appeal or a complaint.

Appeals: Maryland Physicians Care may decide you do not need a treatment or service. If we decide to stop or deny a service, you will receive a letter. If you disagree with the decision, you can file an appeal. This is a request to change the decision. You can file an appeal by phone, in person or in writing.

Complaints: Are you unhappy with care you got, or how you were treated by the plan or a provider? You can file a complaint, also called a grievance.

Appeals and complaints must be sent within certain time frames. Review your member handbook or call Member Services at **1-800-953-8854** to learn more.

Your privacy is important

You share a lot of information with your doctor. Maryland Physicians Care does all it can to protect your personal health information. In fact, federal law requires us to keep your records private.

You can read the full privacy notice in your member handbook or on our website. Or you can call us at **1-800-953-8854**. We can send you a paper copy.

Start Smart

Our Start Smart for Your Baby[®] program helps you focus on your health during your pregnancy. Visit **MarylandPhysiciansCare.com** to learn more.

Visite nuestro sitio web

Encuentre información sobre:

- El programa de mejora de la calidad
- El programa de gestión de casos
- El programa de manejo de enfermedades
- Los lineamientos de las prácticas clínicas
- La gestión de la utilización,
- incluyendo los criterios de toma de decisiones, la declaración afirmativa y la disponibilidad del personal
- Gestión de medicamentos recetados y de farmacia
- Beneficios y cobertura
- Derechos y responsabilidades del miembro
- Uso y divulgación de información de salud protegida
- Manual para miembros
- Directorio de proveedores

Si no tiene acceso a internet, puede llamarnos por teléfono (los números se encuentran en la sección “A quién llamar”) para obtener más información.

A quién llamar

Servicios para Miembros (beneficios, tarjetas de identificación, apelaciones, cambios de PCP, etc.):
1-800-953-8854

DentaQuest (adultos únicamente):
1-800-685-1150

Healthy Smiles Dental Services:
1-855-934-9812

Servicios Públicos de Salud Mental:
1-800-888-1965

Superior Vision: 1-800-428-8789

Gestión de la Utilización (UM):
1-800-953-8854 — siga las indicaciones para hablar con UM

Gestión de Casos/Manejo de Enfermedades 1-800-953-8854

Solicitudes de educación sobre salud: 1-800-953-8854



Queremos oír sus inquietudes

Hacemos nuestro mejor esfuerzo para brindarle la atención médica que necesita. Si no está satisfecho con la atención que recibe, puede presentar una apelación o una queja.

Apelaciones: Es posible que Maryland Physicians Care decida que usted no necesita un tratamiento o servicio. Si decidimos suspender o denegar un servicio, se le notificará por correspondencia. Si no está de acuerdo con esta decisión, puede presentar una apelación. Una apelación es una solicitud para cambiar una decisión. Puede presentar una apelación por vía telefónica, en persona o por escrito.

Quejas: ¿Está insatisfecho con la atención que recibió o con la forma en la que fue tratado por el plan o un proveedor? Puede presentar una queja, también llamada reclamación.

Las apelaciones y las quejas deben enviarse dentro de determinados plazos. Revise su manual para miembros o llame a Servicios para Miembros al **1-800-953-8854** para obtener más información.

Start Smart

Nuestro programa Start Smart for Your Baby® le ayuda a concentrarse en su salud durante el embarazo. Visite **MarylandPhysiciansCare.com** para ver más información.

Su privacidad es importante

Usted comparte mucha información con su médico. Maryland Physicians Care hace todo lo posible para proteger su información médica personal. De hecho, las leyes federales nos exigen mantener privados sus registros.

Puede leer el aviso de privacidad completo en su manual para miembros o en nuestro sitio web. O puede llamarnos al **1-800-953-8854**. Podemos enviarle una versión impresa.

How can we help you?

Maryland Physicians Care can help you in many ways. We can help you:

- Find a doctor.
- Make health appointments.
- Get a copy of your member handbook.
- Get a ride to your appointments (for members with transportation as a covered benefit).
Be sure to call at least 48 hours before your appointment.

Find us online at **MarylandPhysiciansCare.com**. Our website has information about health and your health plan. We can help you get a paper copy of anything on the website. Questions? Call Member Services at **1-800-953-8854**.

We care about quality

Maryland Physicians Care focuses on our members' health and keeping members healthy. We want to serve you better. So we closely evaluate and monitor the medical care and programs our members receive. We measure their quality and safety to find out what works best. That helps us improve our members' health. It also lets us find areas to improve. The process of figuring out how to improve your care is called the Quality Improvement Program.

To find out more about our quality program, our goals and our progress in meeting our goals, visit our website at **MarylandPhysiciansCare.com/for-members.html**.

¿Cómo podemos ayudarlo?

Maryland Physicians Care puede ayudarlo de muchas maneras. Podemos ayudarlo a:

- Encontrar un médico.
- Programar citas médicas.
- Obtener una copia de su manual para miembros.
- Conseguir un medio de transporte para sus citas (para los miembros con transporte como beneficio cubierto). Recuerde llamar al menos 48 horas antes de la cita.

Encuéntrenos en internet en **MarylandPhysiciansCare.com**. Nuestro sitio web tiene información sobre salud y sobre su plan de salud. Podemos ayudarlo a obtener una versión impresa de cualquier elemento en el sitio web. ¿Tiene preguntas? Llame a Servicios para Miembros al **1-800-953-8854**.

Nos importa la calidad

Maryland Physicians Care se centra en la salud de nuestros miembros y en que ellos conserven la buena salud. Queremos prestarle mejores servicios. Por este motivo, evaluamos y controlamos estrechamente la atención médica y los programas que reciben nuestros miembros. Medimos su calidad y seguridad para determinar qué funciona mejor. Eso nos ayuda a mejorar la salud de nuestros miembros. También nos permite averiguar en qué áreas podemos mejorar. El proceso para determinar cómo mejorar su atención se denomina Programa de Mejora de la Calidad.

Para averiguar más sobre nuestro programa de calidad, nuestros objetivos y nuestro progreso para lograr nuestros objetivos, visite nuestro sitio web en **MarylandPhysiciansCare.com/for-members.html**.



Published by Manifest LLC. © 2019. All rights reserved. No material may be reproduced in whole or in part from this publication without the express written permission of the publisher. The information in this publication is intended to complement—not take the place of—the recommendations of your healthcare provider. Consult your physician before making major changes in your lifestyle or healthcare regimen. Manifest makes no endorsements or warranties regarding any of the products and services included in this publication or its articles.

Publicado por Manifest LLC. © 2019. Todos los derechos reservados. Ningún material de esta publicación se podrá reproducir, de manera total o parcial, sin la autorización expresa y por escrito del editor. La información de esta publicación pretende complementar (y no sustituir) las recomendaciones de su proveedor de atención médica. Consulte con su médico antes de realizar cambios importantes en su estilo de vida o en su régimen de atención médica. Manifest no ofrece respaldo ni garantías con respecto a cualquiera de los productos y servicios incluidos en esta publicación o sus artículos.

MPC_H

Getty Images

Nondiscrimination Notice

Maryland Physicians Care complies with applicable federal civil rights laws and does not discriminate on the basis of race, color, national origin, age, disability or sex. Maryland Physicians Care does not exclude people or treat them differently because of race, color, national origin, age, disability or sex.

Maryland Physicians Care:

- Provides free aids and services to people with disabilities to communicate effectively with us, such as:
 - o Qualified sign language interpreters
 - o Written information in other formats, such as large print in a manner that takes into consideration the special needs of those who are visually impaired, hearing-impaired or have limited reading proficiency
- Provides free language services to people whose primary language is not English, such as:
 - o Qualified interpreters
 - o Information written in other languages

If you need a qualified interpreter, written information in other formats, translation or other services, call the number on your ID card or **1-800-953-8854**.

If you believe that Maryland Physicians Care has failed to provide these services or discriminated in another way on the basis of race, color, national origin, age, disability or sex, you can file a grievance with our Civil Rights Coordinator at:

Address: Attn: Civil Rights Coordinator
 1201 Winterson Road
 Linthicum, MD 21090
Telephone: 1-800-953-8854, TTY 1-800-735-2258
Email: MPCCompliance@marylandphysicianscare.com

You can file a grievance in person or by mail or email. If you need help filing a grievance, our Civil Rights Coordinator is available to help you.

You can also file a civil rights complaint with the U.S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights electronically through the Office for Civil Rights Complaint Portal, available at <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, or by mail or phone at: U.S. Department of Health and Human Services, 200 Independence Avenue, SW Room 509F, HHH Building, Washington, D.C. 20201, 1-800-368-1019, 800-537-7697 (TDD).

Complaint forms are available at <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

Multi-language Interpreter Services

If you need a qualified interpreter, written information in other formats, translation or other services, call the number on your ID card or 1-800-953-8854. **Help is available in your language: 1-800-953-8854 (TTY: 1-800-735-2258).**
These services are available for free.

Español/Spanish

Hay ayuda disponible en su idioma: **1-800-953-8854 (TTY: 1-800-735-2258)**. Estos servicios están disponibles gratis.

አማርኛ/Amharic

እገዛ በ ቋንቋዎ ማግኘት ይችላሉ:-: **1-800-953-8854 (TTY: 1-800-735-2258)**. እነዚህ አገልግሎቶች ያለክፍያ የሚገኙ ነጻ ናቸው.

العربية/Arabic

المساعدة متوفرة في لغتك: اتصل على الرقم **1-800-953-8854 (للمعاقين سمعياً: 1-800-735-2258)** مجاناً. هذه
مجاناً ةرفوتم تامدخ لا هذه

中文/Chinese

用您的语言为您提供帮助：**1-800-953-8854 (TTY: 1-800-735-2258)**。这些服务都是免费的。

فارسی/Farsi

خط تلفن کمک به زبانی که شما صحبت می کنید: **1-800-953-8854 (خط تماس افراد ناشنوا 1-800-735-2258)**
دنتسه سرتسد رد ناگ کار تروص هب تامدخ نی

Français/French

Vous pouvez disposer d'une assistance dans votre langue : **1-800-953-8854 (TTY: 1-800-735-2258)**. Ces services sont disponibles pour gratuitement.

ગુજરાતી/Gujarati

તમારી ભાષામાં મદદ ઉપલબ્ધ છે: **1-800-953-8854 (ટીટીવાય: 1-800-735-2258)**. સેવાઓ મફત ઉપલબ્ધ છે.

Kreyòl Ayisyen/Haitian Creole

Gen èd ki disponib nan lang ou: **1-800-953-8854 (TTY: 1-800-735-2258)**. Sèvis sa yo disponib gratis.

Igbo

Enyemaka di na asusu gi: **1-800-953-8854 (TTY: 1-800-735-2258)**. Oṛụ ndị a dị na enweghi ugwo i ga akwu maka ya.

한국어/Korean

사용하시는 언어로 지원해드립니다: **1-800-953-8854 (TTY: 1-800-735-2258)**. 무료로 제공 됩니다.

Português/Portuguese

A ajuda está disponível em seu idioma: **1-800-953-8854 (TTY: 1-800-735-2258)**. Estes serviços são oferecidos de graça.

Русский/Russian

Помощь доступна на вашем языке: **1-800-953-8854 (TTY: 1-800-735-2258)**. Эти услуги предоставляются бесплатно.

Tagalog

Makakakuha kayo ng tulong sa iyong wika: **1-800-953-8854 (TTY: 1-800-735-2258)**. Ang mga serbisyon ito ay libre.

اردو/Urdu

آپ کی زبان میں مدد دستیاب ہے: **1-800-953-8854 (ٹی ٹی وائی: 1-800-735-2258)**
ہم ہاکی تسد ے ٹل ے ک تفم تامدخ

Tiếng Việt/Vietnamese

Hỗ trợ là có sẵn trong ngôn ngữ của quý vị **1-800-953-8854 (TTY: 1-800-735-2258)**. Những dịch vụ này có sẵn miễn phí.

Yorùbá/Yoruba

Ìrànlọ́wọ́ wà ní àrọ̀wọ́tó ní èdè rẹ: **1-800-953-8854 (TTY: 1-800-735-2258)**. Awon ise yi wa fun o free.