

Aviso Anual de 2017 a los Miembros de Maryland Physicians Care

Información importante para miembros, padres, madres y custodios

A Maryland Physicians Care le gustaría recordarle alguna información importante sobre su plan de salud. Esto le ayudará a tomar decisiones informadas sobre el cuidado de la salud para usted o su familia. Puede encontrar más información sobre cada uno de los temas a continuación en **www.MarylandPhysiciansCare.com** o en su Manual del Miembro. Se puede encontrar en línea una copia actualizada del Manual del Miembro. Si usted no tiene acceso a la Internet, también puede llamar a Servicios al Miembro al número de larga distancia gratuita **1-800-953-8854**.

¡Muchas gracias por elegir a Maryland Physicians Care!

Sus derechos y responsabilidades

Usted puede usar todos sus derechos como miembro sin que se le trate en forma distinta y sin perder cualquier servicio para el cuidado de la salud. Es importante que usted conozca y entienda sus derechos y responsabilidades. Usted los encontrará listados en su Manual del Miembro. También están listados en nuestro sitio web **www.MarylandPhysiciansCare.com**. Si tiene usted cualquier pregunta sobre sus derechos y responsabilidades, llame a Servicios al Miembro.

Los programas de mejoramiento de calidad monitorean aspectos importantes de la atención

Nosotros revisamos la calidad de la atención que usted recibe. Nuestro programa de mejoramiento de calidad desea asegurarse que usted tenga:

- Fácil acceso a la atención médica de calidad
- Programas de administración de la salud que satisfagan sus necesidades
- Ayuda con cualquier enfermedad crónica o enfermedades que usted tenga
- Apoyo cuando usted lo necesite más, como después de admisiones al hospital o cuando esté enfermo/a
- Alta satisfacción con sus proveedores del cuidado de la salud y con el plan de salud

Algunos ejemplos de nuestras actividades para el mejoramiento de la calidad para usted (y para todos nuestros miembros) incluyen:

- Enviándole a usted tarjetas postales o boletines informativos que ayudan a mantenerle actualizado/a con respecto al cuidado de su salud
- Revisando la calidad del servicio que usted reciba
- Recordándole a usted y a su proveedor sobre el cuidado preventivo de la salud
- Midiendo estándares, como cuánto tiempo le toma a usted el que le den una cita
- Monitoreando para asegurar que sus llamadas sean contestadas tan rápidamente como sea posible y que usted obtenga la información correcta
- Asegurando que sus proveedores tengan toda la información que necesitan para proveerle buena atención a usted o a su hijo/a

Esta lista no incluye a todos nuestros programas de calidad. Para conocer más sobre nuestros programas de calidad, nuestras metas y nuestro progreso alcanzando nuestras metas, visite nuestro sitio web www.MarylandPhysiciansCare.com/members o simplemente llámenos. Nosotros también podemos darle

una copia en papel de toda esta información.

Maryland Physicians Care valora la privacidad y seguridad de la información del cuidado de su salud

Nosotros contamos con varias medidas de seguridad para proteger la información del cuidado de su salud.

Éstas incluyen:

- Administrativa – Tenemos reglas que nos indican cómo usar la información del cuidado de su salud, ya sea por escrito, oral o electrónica. El personal está capacitado con respecto a estas reglas a fin de mantener protegida la información del cuidado de su salud.
- Física – Nosotros tenemos sus registros bajo llave y mantenemos la información del cuidado de su salud en áreas seguras.
- Técnica – El acceso a la información del cuidado de su salud está restringido. Las únicas personas que tienen acceso son aquellas que la necesitan para desempeñar su trabajo o proveerle atención a usted.

Sus derechos como miembro de Maryland Physicians Care

- Usted tiene el derecho de acceder u objetar con respecto a cómo se usa la información del cuidado de su salud.
- Cuando la información del cuidado de su salud se usa para proveerle atención a usted, a esto se le conoce como Tratamiento, Pago y Operaciones del Cuidado de la Salud (TPO por sus siglas en inglés).
- Nosotros no usaremos la información del cuidado de su salud por cualquier razón distinta al TPO sin su permiso.
- Usted puede estar de acuerdo u objetar si desea que la información del cuidado de su salud sea usada para cualquier razón distinta al TPO. Usted debe enviarle a Maryland Physicians Care una petición para que esto se haga. Nosotros nos aseguraremos de tener su permiso.
- Todas las peticiones deben hacerse por escrito. Usted puede cancelar su petición en cualquier momento. Usted puede enviar su petición por escrito a: Compliance manager, Maryland Physicians Care, 1201 Winterson Rd, 4th Floor, Linthicum Heights, MD 21090.

Usted puede comunicarse con nosotros en cualquier momento si tiene preguntas con respecto a la información del cuidado de su salud o información privada.

Aprobando el cuidado de la salud médicamente necesario a través de la Administración de Utilización

Nosotros queremos que nuestros miembros reciban el cuidado adecuado para la salud de la manera y en el momento correctos. Nuestro programa de Administración de Utilización (UM por sus siglas en inglés) supervisa el uso de los servicios por parte de los miembros para ver si los servicios de salud están siendo usados de menos o de más. Nosotros seguimos estos principios:

1. Las determinaciones médicamente necesarias se basan exclusivamente en la atención y el servicio apropiados y en la cobertura provista.
2. Maryland Physicians Care no recompensa a los profesionales practicantes o a otras personas por emitir denegaciones de cobertura o de atención.
3. Maryland Physicians Care no ofrece incentivos financieros que animen decisiones que resulten en la subutilización de los servicios.

El personal del programa UM utiliza criterios específicos para tomar estas decisiones. Esto incluye protocolos clínicos, directrices de práctica y normas por escrito. Usted puede aprender más con respecto de estas directrices clínicas en **www.MarylandPhysiciansCare.com**. También puede llamar a Servicios al Miembro para solicitar ayuda de nuestro personal del programa UM.

Preguntas sobre beneficios o copagos

Usted puede encontrar información sobre los beneficios y servicios (cubiertos y no cubiertos), copagos y otros cargos en su Manual del Miembro o visitando nuestro sitio web **www.MarylandPhysiciansCare.com**. Asegúrese de saber qué servicios están incluidos en su cobertura, y cuáles no lo están.

¿Aún tiene preguntas o le gustaría recibir esta información por correo? No hay problema, Servicios al Miembro puede ayudarle con todas sus necesidades. Sólo llámenos.

Administración de Casos: Nuestro Departamento de Administración de Casos está aquí para ayudarle a usted a entender y controlar sus condiciones complejas de la salud. Los administradores de casos y los coordinadores de atención pueden ayudar de lunes a viernes durante el horario laboral normal. Se le puede asignar a usted a un administrador de casos para ayudarle a planear y recibir servicios para el cuidado de la salud. El administrador de casos también le dará seguimiento a los servicios que sean necesarios y a aquellos que se hayan proporcionado. Para más información sobre la administración de casos ó para solicitar servicios, llame ó al número de larga distancia gratuita **1-800-953-8854**.

Control de Enfermedades: Nosotros ofrecemos programas para el control de enfermedades que le pueden ayudar a usted a controlar de mejor manera su salud. Estos programas le educan a usted con respecto a su enfermedad y le proveen consejos sobre cómo mantenerse saludable. Si usted es un adulto mayor de 18 años de edad y tiene asma o diabetes, nosotros le podemos ayudar. Es su opción el participar en un programa de control de enfermedades, y como éste es un programa al cual se puede optar por participar, usted puede elegir participar o dejar el programa en cualquier momento y sin impacto alguno a sus beneficios.

Usted se puede inscribir u obtener más información llamando a nuestro Coordinador de Necesidades Especiales al número de larga distancia gratuita 1-800-953-8854, ó escribiendo una nota electrónica a MBU-MDMedicaidSpecialNeeds@marylandphysicianscare.com

Farmacia

Si usted o su hijo/a necesitan medicina, nosotros contamos con una amplia selección de medicamentos aprobados entre los cuales puede elegir su proveedor. Esta lista identifica los medicamentos disponibles para usted a través de una prescripción de su proveedor. Esta lista también incluye medicamentos de prescripción genéricos, algunos medicamentos de marca registrada, límites y/o requisitos. Por favor pídale a su proveedor que considere un medicamento de la lista de medicamentos de prescripción genéricos si éste satisface sus necesidades médicas.

Se pueden agregar nuevos medicamentos al formulario. El formulario es actualizado mensualmente. Si tiene usted preguntas con respecto a la autorización previa de medicamentos, la explicación de límites, el proceso para una sustitución genérica, o las terapias a pasos, puede revisar nuestro sitio web www.marylandphysicianscare.com. Sólo haga clic en: members > benefits > approved drug benefits.

Si necesita ayuda o desea que esta información se le envíe por correo, por favor llámenos.

Si tiene problemas viendo u oyendo, o si no habla bien el inglés, nosotros podemos ayudar. Pida información en otro formato o idioma. También contamos con servicios de intérprete disponibles sin costo alguno para usted. Simplemente llame a Servicios al Miembro.

Si usted recibe una factura de su proveedor

Bajo el programa HealthChoice, usted tiene derecho de recibir todos los servicios médicos cubiertos sin costo alguno para usted. Los servicios cubiertos serán pagados por Maryland Physicians Care o por su otra compañía de seguros para la salud si usted tiene otro seguro primario. Los proveedores no deben enviarle una factura por un servicio médico cubierto o por la diferencia entre lo que paga su seguro de salud y lo que ellos cobran (Facturación del Saldo). Los proveedores sólo pueden facturar el monto acordado con Maryland Physicians Care. Si usted recibe una factura de uno de nuestros proveedores, llame a Servicios al Miembro para obtener ayuda.

Cómo elegir la atención que necesita

Su Proveedor de Cuidado Primario (PCP) es una parte central del cuidado de su salud. Él o ella deberían ser a quien usted contacta primero para la mayoría de los asuntos y servicios de hospital.

Algunas veces usted o su hijo/a necesitan atención de un especialista que trate condiciones específicas. Su PCP puede recomendarle a un especialista. Usted también tiene la opción de encontrar a su propio proveedor. Revise sus credenciales profesionales, como certificaciones de la junta, cuando usted haga su búsqueda en el directorio de proveedores. Usted puede visitar www.MarylandPhysiciansCare.com o llamar a Servicios al Miembro.

Algunos de los servicios de especialidad no necesitan aprobación previa. Nosotros llamamos a esto una auto-referencia. Usted se puede auto-referir a los siguientes servicios:

- Atención de emergencia
- Exámenes para el cuidado de ojos
- Atención preventiva y de rutina de un obstetra/ginecólogo
- Servicios de rutina de planificación familiar
- Primera visita con un terapeuta físico (usted debe obtener permiso de Maryland Physicians Care para las visitas de seguimiento)

Recuerde que excepto por los servicios de planificación familiar y de emergencia, usted debe acudir con un proveedor de Maryland Physicians Care. De lo contrario su servicio puede no ser cubierto.

Llame a su PCP para la atención después de horas laborales

Si usted o su hijo/a se enferman después de horas laborales, o en un fin de semana, de todos modos llame al consultorio de su PCP. Un servicio de contestación de llamadas se comunicará con su PCP. El PCP le regresará la llamada para decirle qué hacer. Si es a media noche, dele tiempo a su PCP para que le conteste. **Si es una emergencia, usted SIEMPRE debe llamar al 911 ó ir a la sala de emergencias más cercana.**

Si no está seguro/a si es una emergencia, llame a su PCP

Una emergencia es el inicio repentino de una condición médica con síntomas severos, incluyendo dolor severo. Estos síntomas son tan graves que usted puede ver que la atención médica inmediata es urgente para evitar la pérdida de una extremidad o hasta de la vida. Si una miembro está embarazada, y muy enferma, ella puede estar en peligro de perder a su bebé.

Las condiciones de emergencia pueden incluir:

Sangrado que no para	Dificultad para respirar	Ataques/convulsiones
Huesos rotos	Sobredosis de medicamentos o drogas	Quemaduras severas
Dolor de pecho	No poder moverse	Intentos de suicidio
Ahogamiento	Desmayos (lagunas mentales)	Vomitir sangre
Peligro de perder una extremidad o la vida	Envenenamiento	

Larga distancia gratuita de Servicios al Miembro: 1-800-953-8854 | www.MarylandPhysiciansCare.com

Cómo obtener atención de emergencia

Si usted está teniendo una emergencia, llame al 911 ó acuda al hospital más cercano. En esta situación, el hospital no necesita estar en nuestra red. Usted tampoco necesita pre-aprobación para el transporte de emergencia al hospital o para la atención de emergencia en el hospital.

IMPORTANTE: Sólo use la sala de emergencias cuando sea una verdadera emergencia. Entonces, llame al 911 ó vaya al hospital. **Sin embargo, si usted necesita atención de rutina o atención después de horas, sólo llame al número del PCP que está en la tarjeta de identificación de Maryland Physicians Care, ya sea suya o la de su hijo/a.**

Seleccionando y cambiando a su PCP

Si usted no elige a un PCP, Maryland Physicians Care seleccionará a uno para usted. Si usted quiere a un PCP distinto al que le hayamos asignado, el directorio de proveedores está disponible en nuestro sitio web www.MarylandPhysiciansCare.com. El directorio en línea provee el nombre, domicilio, número de teléfono, especialidad, estatus de certificación de la junta y mucho más. Si usted no tiene acceso a la Internet por favor llame a Servicios al Miembro para una copia en papel del listado.

Nueva tecnología para procedimientos médicos

Maryland Physicians Care siempre quiere asegurarse de que nuestros miembros obtengan atención médica segura, actualizada, de alta calidad. Un equipo de proveedores continuamente revisa las nuevas tecnologías y los nuevos procedimientos para el cuidado de la salud y decide si deberían ser servicios cubiertos.

Mientras se encuentran bajo investigación, los nuevos tratamientos y tecnologías no son servicios cubiertos. Antes de cubrir las tecnologías nuevas, nosotros:

- Estudiaremos el propósito de cada tecnología
- Revisaremos la literatura médica
- Decidiremos cómo puede beneficiar la nueva tecnología a los miembros
- Desarrollaremos directrices sobre cómo y cuándo usar la tecnología

Atención fuera del área cuando esté fuera de casa

Hay momentos en los cuales se puedan encontrar fuera de casa y usted o su hijo/a necesiten atención. Maryland Physicians Care provee servicios sólo en Maryland. Cuando usted esté fuera de nuestra área de servicio, la atención de rutina para usted o su hijo/a no está cubierta. Ustedes sólo están cubiertos para servicios de emergencia. Si están fuera del área de servicio y usted o su hijo/a necesitan servicios para el cuidado de la salud, llame a su PCP y él o ella le dirá qué hacer. El número de teléfono de su PCP está en su tarjeta de identificación de Maryland Physicians Care. Usted también puede llamar a Servicios al Miembro.

Si usted está teniendo una emergencia mientras se encuentra fuera de nuestra área de servicio, llame al 911 ó vaya a la sala de emergencias más cercana. Asegúrese de que tener su tarjeta de identificación de Maryland Physicians Care. Si usted o su hijo/a recibe servicios en la sala de emergencias y se le admite al hospital, haga que el hospital llame a nuestro departamento de Servicios al Miembro.

Nosotros tomamos las quejas y las apelaciones de los miembros seriamente

Nosotros queremos que usted esté contento/a con los servicios que reciba de nosotros. Si no está contento/a, por favor háganoslo saber. Queremos saber cuál es el problema para poder mejorar nuestros servicios.

Para presentar una queja o apelación

Si usted tiene alguna queja o desea presentar una apelación, por favor contáctenos. Si usted quiere a un Defensor del Miembro, nosotros le podemos ayudar. Aquí está cómo puede comunicarse con nosotros:

Llámenos: 1-800-953-8854

Escríbanos:

Maryland Physicians Care MCO
Attn: Grievance and Appeals Unit
1201 Winterson Rd, 4th Floor
Linthicum Heights, MD 21090

Díganos lo que sucedió

Denos tanta información como usted pueda. Por ejemplo, incluya la fecha en la que haya ocurrido el incidente, los nombres de las personas involucradas y detalles sobre lo que ocurrió. Asegúrese de incluir su nombre, el nombre de su hijo/a y su número de identificación de miembro.

Usted puede obtener una segunda opinión sin costo alguno para usted

Cuando un PCP o especialista dice que necesita cirugía u otro tratamiento, usted puede verificarlo con otro proveedor. A esto se le llama una segunda opinión. Su PCP puede recomendar a un proveedor o usted puede llamar a Servicios al Miembro.

Los servicios fuera de la red requieren autorización previa

Maryland Physicians Care ofrece una amplia red de proveedores y servicios. En ocasiones, usted o su hijo/a pueden necesitar ir fuera de nuestra red. Excepto por la planificación familiar y la atención de emergencia, todos los servicios fuera de la red requieren aprobación previa. Si éstos se aprueban, nosotros cubriremos oportuna y adecuadamente dichos servicios, durante tanto tiempo como nosotros no podamos ofrecer el servicio dentro de nuestra red. Si tiene usted preguntas, por favor llame a Servicios al Miembro o visite www.MarylandPhysiciansCare.com.

Maryland Physicians Care cumple con las leyes federales aplicables de los derechos civiles y no discrimina basándose en raza, color, origen nacional, edad, discapacidad, o género/sexo.

English/Inglés

There's assistance available in your language: 1-800-953-8854 (TTY: 1-800-735-2258). These services are available for free.

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