

## Servicios para Miembros de Organizaciones de Atención Administrada

Amerigroup Community Care 800-600-4441

Jai Medical Systems 888-524-1999

Kaiser Permanente 855-249-5019

Maryland Physicians Care 800-953-8854

MedStar Family Choice 888-404-3549

Priority Partners 800-654-9728

Riverside Health 800-730-8530

UnitedHealthCare 800-318-8821

Si necesita ayuda o tiene alguna queja sobre su atención, llame a la línea de ayuda de HealthChoice al 800-284-4510 o llame al Programa ACC/Ombudsman de su Departamento de Salud Local

Sordos o con problemas de audición llamar a Maryland Relay al 711 o 800-735-2258

La Coordinación de Atención Administrada/Programa Ombudsman es financiada por el Programa Medicaid en Maryland

Los servicios e instalaciones del Departamento de Sanidad y Salud Mental de Maryland (Department of Health and Mental Hygiene, DHMH) funcionan en base a una política no discriminatoria. Esta política prohíbe la segregación por raza, color, sexo o nacionalidad y aplica a la disposición de empleos y concesión de beneficios, privilegios y hospedaje.

El Departamento, en cumplimiento de la Ley de estadounidenses discapacitados (Americans With Disabilities Act), asegura que se les otorgue a las personas calificadas con discapacidades la oportunidad de participar en los servicios, programas, beneficios y oportunidades de empleo del DHMH.



Larry Hogan, Gobernador  
Boyd Rutherford, Vicegobernador  
Van Mitchell, Secretario

## Programa HealthChoice de Medicaid en Maryland

### Coordinación de Atención Administrada / Servicios Ombudsman

*¿Necesita ayuda para entender los beneficios de Medicaid?*



Frederick County Health Department  
350 Montevue Lane  
Frederick, MD 21702  
301-600-8888

## ¿Qué es HealthChoice?

HealthChoice es el programa de atención administrada de Medicaid en Maryland.

Se requiere que la mayoría de las personas que califican para Medicaid se inscriban en una Organización de Atención Administrada (Managed Care Organization, MCO).

Lo mejor es elegir una MCO en la que participe su doctor. Si su doctor no participa en la MCO que seleccione o a la que sea asignado, usted necesitará elegir otro médico de atención primaria (primary care doctor, PCP) para supervisar su atención médica.

## ¿Qué es una MCO de HealthChoice?

Una MCO es un grupo de médicos, clínicas y otros proveedores de atención de salud que trabajan juntos para atender las necesidades de cuidado de salud de los miembros de HealthChoice.

Las MCO son responsables de proporcionar o arreglar la mayoría de sus servicios de atención de salud incluyendo la mayoría de los servicios farmacéuticos.

Algunos servicios como los de salud mental o de trastornos por uso de sustancias y ciertos medicamentos están cubiertos por el Estado y no por su MCO.

## Coordinación de Atención Administrada (ACC)

**La ACC sirve como un recurso local para conocer a todos los miembros de HealthChoice. La ACC puede:**

- Ayudar a entender los beneficios de HealthChoice y cómo acceder a los servicios
- Explicar sus opciones de MCO
- Ayudarle a encontrar un médico de atención primaria o especialista en su red de MCO (*puede cambiar de PCP en cualquier momento*)
- Ayudarle a encontrar un dentista para su hijo (*Las MCO no están obligadas a cubrir los servicios dentales de adultos*)
- Ayudarle a vincularse con los servicios de transporte de Medicaid (*Las MCO no están obligadas a proporcionarle transporte*)
- Ayudarle a obtener medicamentos con receta
- Explicar los servicios de salud que se ofrecen fuera de la red y sin una referencia, como la atención prenatal (*si ya empezó la atención prenatal*) y servicios de planificación familiar
- Explicar su derecho anual a cambiar de MCO



Más ejemplos de ayuda que están a una llamada de distancia

- Explicar cómo renovar sus beneficios de Medicaid a través de Health Connection de Maryland
- Explicar cómo mantener su información actualizada y cómo obtener una nueva tarjeta Medicaid, si pierde o le roban la suya
- Ayudarle a resolver problemas de facturación
- Explicar sus derechos de apelación y queja.

La población beneficiaria incluye niños, mujeres embarazadas y posparto, individuos con discapacidades (física, mental o del desarrollo) y personas sin hogar. La ACC puede ayudar a cualquiera que sea elegible para HealthChoice.

## Ombudsman

**El Ombudsman local actúa como un defensor de sus necesidades de atención de salud.** Un Ombudsman puede contactarlo cuando haya problemas médicos complejos que impliquen la coordinación de la atención con las MCO.

El Programa HealthChoice también puede pedir que un Ombudsman lo contacte para asegurarse de que cualquier queja que tenga sobre su atención de salud o MCO sea resuelta.