

Administrative Care Coordination (ACCU) / Ombudsman Services



The Administrative Care Coordination Unit (ACCU) helps Maryland Medicaid members understand and use their HealthChoice benefits. Each Administrative Care Coordinator (ACC) is a local contact who connects you with the care and services you need.

Eligibility

Anyone in the HealthChoice program can get help from an ACC. The ACCU especially supports:

- Children
- Pregnant and postpartum women
- Individuals with physical, mental or developmental disabilities
- Individuals experiencing homelessness

Your Administrative Care Coordinator can:



Explain your HealthChoice benefits and how to use them.



Explain services you can get out of network or without a referral, such as prenatal care and family planning services.



Help you choose a Managed Care Organization (MCO).



Explain your right to change your MCO.



Help you find or change your primary care provider (PCP) or specialist in your MCO's network.



Help you renew your Medicaid benefits through the Maryland Health Connection.



Help you find a dentist (Maryland Healthy Smiles Dental Program covers dental care).



Help you update your information or replace a lost or stolen Medicaid card.



Help you get Medicaid transportation.



Help fix billing problems.



Help you get your prescriptions filled.



Explain your appeal and grievance rights.

Ombudsman Services

Your local ombudsman speaks up for your health care needs. An ombudsman may contact you if your MCO has complex medical or care coordination issues. The HealthChoice program may also ask an ombudsman to help resolve complaints about your care or MCO.

Contact

If you need help or want to file a complaint about your care, call the HealthChoice Help Line at 800-284-4510 or contact your local health department ACC or ombudsman program.

Montgomery County (DHHS) - Administrative Care Coordination - Ombudsman Program

1401 Rockville Pike, Suite 2400 • Rockville Maryland 20852 • 240-777-1635

Email: ACCU@montgomerycountymd.gov

The Administrative Care Coordination / Ombudsman Program is funded by the Maryland Medicaid Program. The services and facilities of the Maryland Department of Health (MDH) are operated on a non-discriminatory basis. This policy prohibits discrimination on the basis of race, color, sex, or national origin and applies to the provisions of employment and granting of advantages, privileges and accommodations. The Department, in compliance with the Americans With Disabilities Act, ensures that qualified individuals with disabilities are given an opportunity to participate in the benefit from MDH services, programs, benefits, and employment opportunities.

Coordinación Sanitaria Administrativa (ACCU) / Servicios del Defensor del Pueblo



La Unidad de Coordinación Sanitaria Administrativa (ACCU, en inglés) ayuda a los miembros de Medicaid de Maryland a comprender y utilizar sus beneficios de HealthChoice. Cada Coordinador Sanitario Administrativo (ACC, en inglés) es un contacto local que lo conecta con la atención y los servicios que necesita.

Elegibilidad

Cualquier persona en el programa HealthChoice puede obtener ayuda de un ACC. La ACCU apoya especialmente a:

- Niños
- Mujeres embarazadas y posparto
- Personas con discapacidades físicas, mentales o del desarrollo
- Personas sin hogar

Su Coordinador de Atención Administrativa puede:



Explicarle sus beneficios de HealthChoice y cómo utilizarlos.



Explicarle los servicios que puede obtener fuera de la red o sin una derivación, como atención prenatal y servicios de planificación familiar.



Ayudarle a elegir una organización de atención médica administrada (MCO, en inglés).



Explicarle su derecho a cambiar su MCO



Ayudarle a encontrar o cambiar su proveedor de atención primaria (PCP, en inglés) o especialista en la red de su MCO.



Ayudarle a renovar sus beneficios de Medicaid a través de Maryland Health Connection.



Ayudarle a encontrar un dentista (el Programa Odontológico Sonrisas Saludables de Maryland cubre la atención dental).



Ayudarle a actualizar su información o reemplazar una tarjeta de Medicaid perdida o robada.



Ayudarle a obtener transporte de Medicaid.



Ayudarle a solucionar problemas de facturación.



Ayudarle a obtener sus medicamentos recetados.



Explicarle sus derechos de apelaciones y reclamos.

Servicios del Defensor del Pueblo

Su defensor del pueblo local defiende sus necesidades de atención médica. Un defensor del pueblo puede comunicarse con usted si su MCO tiene problemas complejos de coordinación de cuidados o médicos. El programa HealthChoice también puede pedirle a un defensor del pueblo que le ayude a resolver reclamos sobre su atención o MCO.

Contacto

Si necesita ayuda o desea presentar un reclamo sobre su atención, llame a la línea de ayuda de HealthChoice al 800-284-4510 o comuníquese con el ACC de su departamento de salud local o con el programa de defensoría del pueblo.

Montgomery County (DHHS) - Administrative Care Coordination - Ombudsman Program

1401 Rockville Pike, Suite 2400 • Rockville Maryland 20852 • 240-777-1635

Email: ACCU@montgomerycountymd.gov

El Programa de Coordinación Sanitaria Administrativa/Defensor del Pueblo está financiado por el Programa Medicaid de Maryland. Los servicios e instalaciones del Departamento de Salud de Maryland (MDH, en inglés) funcionan de forma no discriminatoria. Esta política prohíbe la discriminación por motivos de raza, color, sexo u origen nacional y se aplica a la provisión de empleo y al otorgamiento de ventajas, privilegios y comodidades. El Departamento, en cumplimiento con la Ley de Estadounidenses con Discapacidades, garantiza que las personas calificadas con discapacidades tengan la oportunidad de participar en los beneficios de los servicios, programas, beneficios y oportunidades de empleo del MDH.