

# Derechos del miembro

## Los beneficiarios de un plan Medicaid tienen ciertos derechos. Usted tiene derecho a:

- Recibir un trato cortés y respetuoso.
- Hacer que se respete su dignidad e intimidad en todo momento.
- Recibir una respuesta rápida y útil a sus preguntas y solicitudes.
- Saber quién está proveyendo los servicios médicos y quién es responsable de su atención.
- Saber qué servicios al miembro se ofrecen, incluida la disponibilidad de un intérprete si usted no habla inglés.
- Conocer las normas y las leyes que se aplican a su conducta.
- Recibir información fácil de entender sobre su diagnóstico y analizar abiertamente el tratamiento que necesita, las opciones y alternativas de tratamientos, los riesgos y la manera en que estos tratamientos le ayudarán.
- Participar en la toma de decisiones sobre su atención médica junto con su proveedor, que incluye el derecho a decir que no a cualquier forma de tratamiento, excepto que la ley disponga lo contrario.
- Recibir información completa sobre otras formas de ayudar a pagar su atención médica.
- Saber si el proveedor o el centro médico aceptan la tasa de asignación de Medicare.
- Recibir información sobre el costo de un servicio antes de obtenerlo.
- Obtener la copia de una factura y que le expliquen los cargos.
- Obtener tratamiento médico o ayuda especial para personas con discapacidades, independientemente de la raza, origen nacional, religión, discapacidad o fuente de financiación.
- Recibir tratamiento para cualquier emergencia médica que empeorará si no lo recibe.
- Saber si el tratamiento médico forma parte de una investigación experimental y aceptar o no la participación en esa investigación.
- Presentar una queja cuando no se respetan sus derechos.
- Solicitar otro médico cuando no está de acuerdo con su médico (segunda opinión médica).
- Obtener una copia de su historia clínica y solicitar que se agregue o se corrija información de ser necesario.
- Mantener la privacidad de su historia clínica y compartirla solo cuando lo exija la ley o cuando usted lo apruebe.
- Decidir cómo quiere que se tomen las decisiones médicas si no puede tomarlas por usted mismo/a (última voluntad médica).
- Presentar una queja formal sobre todo asunto que no sea una decisión del plan sobre sus servicios
- Apelar una decisión del plan sobre sus servicios.
- Recibir los servicios de un proveedor que no pertenece a nuestro plan (fuera de la red) si no podemos encontrar un proveedor para usted que pertenezca a nuestro plan.
- Ejercer libremente sus derechos sin que el plan o los proveedores de la red lo traten mal.
- Recibir atención sin temor a sufrir cualquier forma de restricción o reclusión que se use como medio de coerción, disciplina, conveniencia o represalia.
- Obtener información sobre:
  - AmeriHealth Caritas Florida y sus proveedores médicos.
  - Sus derechos y responsabilidades.
  - Sus beneficios y servicios.
  - El costo de los servicios de atención médica y cualquier costo compartido requerido.
- Tener la oportunidad de aportar sugerencias para realizar cambios en la política de derechos y responsabilidades de AmeriHealth Caritas Florida.



# Responsabilidades del miembro

Los beneficiarios de un plan Medicaid también tienen ciertas responsabilidades. Usted tiene la responsabilidad de:

- Dar información exacta sobre su salud a su plan y a sus proveedores.
- Informar a su proveedor sobre cambios imprevistos en su estado de salud.
- Hablar con su proveedor para comprender sus problemas de salud y aceptar un plan de tratamiento. Asegurarse de que entiende un procedimiento y lo que se espera de usted.
- Escuchar a su proveedor, seguir sus instrucciones con respecto a la atención y hacer preguntas.
- Asistir a sus consultas médicas y avisar a su proveedor en caso de no poder acudir a la consulta.
- Ser responsable de sus actos si rechaza un tratamiento o no sigue las instrucciones del proveedor de atención médica.
- Asegurarse de que se paguen los servicios no cubiertos que usted recibe.
- Seguir las normas y reglamentaciones de conducta del centro de atención médica.
- Tratar al personal de atención médica con respeto.
- Informarnos si tiene problemas con algún miembro del personal de atención médica.
- Usar la sala de emergencia solamente para emergencias médicas.
- Notificar a su administrador de caso si su información cambia (por ej., dirección, número de teléfono).
- Tener un plan para emergencias y acceder a este plan si es necesario para su seguridad.
- Denunciar el fraude, el abuso y el sobrepago.

This information is available for free in other languages. Please contact our customer service number at **1-855-355-9800** or TTY **1-855-358-5856**, 24 hours a day, 7 days a week.

Esta información está disponible en otros idiomas de forma gratuita. Comuníquese con nuestro número de servicio al cliente al **1-855-355-9800** o TTY **1-855-358-5856**, las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Enfòmasyon sa a disponib gratis nan lòt lang. Tanpri rele sèvis kliyan nou an nan nimewo **1-855-355-9800** oswa TTY **1-855-358-5856**, 24 sou 24, 7 sou 7.



### **La discriminación está en contra de la ley**

AmeriHealth Caritas Florida cumple con las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discrimina ni excluye a las personas o las trata de modo diferentes por motivos de raza, color, origen nacional, edad, discapacidad, credo, afiliación religiosa, ancestros, sexo, identidad o expresión de género u orientación sexual.

AmeriHealth Caritas Florida:

- Proporciona a las personas con discapacidades, para que puedan comunicarse con nosotros eficazmente, asistencia y servicios gratuitos (sin costo), tales como:
  - Intérpretes calificados del lenguaje de señas.
  - Información escrita en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles, otros formatos).
- Proporciona servicios sin cargo (sin costo) a personas cuyo idioma principal no es el inglés, por ejemplo:
  - Intérpretes calificados.
  - Información escrita en otros idiomas.

Si necesita estos servicios, llame a AmeriHealth Caritas Florida al **1-855-355-9800 (TTY 1-855-358-5856)**. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Si cree que AmeriHealth Caritas Florida no ha provisto estos servicios o lo ha discriminado de alguna otra manera, usted o su representante autorizado (si contamos con su autorización escrita en nuestros archivos) puede presentar una queja formal ante:

- Grievance and Appeals, P.O. Box 7368, London, KY 40742. Teléfono: **1-855-371-8078 (TTY 1-855-371-8079)**. Fax: **1-855-358-5847**.
- Puede presentar una queja formal por correo postal, fax o teléfono. Si necesita ayuda para presentar una queja formal, Servicios al Miembro de AmeriHealth Caritas Florida está disponible para ayudarlo.

También puede presentar una queja relativa a los derechos civiles ante el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE.UU., Oficina de Derechos Civiles (en inglés, *U.S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights*) de manera electrónica a través del Portal de Quejas sobre Derechos Civiles, disponible en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, o por correo postal o teléfono a:

U.S. Department of Health and Human Services  
200 Independence Avenue, SW  
Room 509F, HHH Building  
Washington, D.C. 20201  
**1-800-368-1019 (TTY 1-800-537-7697)**

Los formularios de quejas están disponibles en:  
<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

English: This information is available for free in other languages. Please contact our customer service number at **1-855-355-9800 (TTY 1-855-358-5856)**, 24 hours a day, seven days a week. If your primary language is not English, or to request auxiliary aids, assistance services are available to you, free of charge.

Spanish: Esta información está disponible en otros idiomas de forma gratuita. Póngase en contacto con nuestro número de servicios al cliente al **1-855-355-9800 (TTY 1-855-358-5856)**, las 24 horas del día, los siete días de la semana. Si su idioma principal no es el inglés, o necesita solicitar ayudas auxiliares, hay servicios de asistencia a su disposición de forma gratuita.

Haitian Creole: Enfòmasyon sa yo disponib gratis nan lòt lang. Tanpri kontakte ekip sèvis kliyan nou an nan **1-855-355-9800 (TTY 1-855-358-5856)**, 24 è sou 24, sèt jou sou sèt. Si anglè pa lang manman w oswa si w ta renmen mande yon èd konplemantè, ou ka resevwa sèvis ki gratis pou ede w.

Vietnamese: Thông tin này có sẵn miễn phí ở các ngôn ngữ khác. Vui lòng liên lạc bộ phận dịch vụ khách hàng của chúng tôi theo số **1-855-355-9800 (TTY 1-855-358-5856)**, 24 giờ một ngày, bảy ngày trong tuần. Nếu ngôn ngữ chính của quý vị không phải là tiếng Anh, hoặc để yêu cầu các thiết bị trợ giúp bổ sung, thì quý vị có thể sử dụng miễn phí các dịch vụ hỗ trợ.