



## DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DE LOS MIEMBROS DE STAR+PLUS

### DERECHOS DE LOS MIEMBROS

1. Usted tiene derecho al respeto, la dignidad, la privacidad, la confidencialidad y la no discriminación. Eso incluye el derecho a:
  - a) Ser tratado con justicia y respeto.
  - b) Saber que sus registros médicos y las conversaciones con sus proveedores se mantendrán privados y confidenciales.
2. Usted tiene derecho a una oportunidad razonable de elegir un plan de atención médica y un proveedor de atención primaria. Este/a es el/la médico/a o proveedor de atención médica que usted verá la mayor parte del tiempo y quien coordinará su atención. Usted tiene derecho a cambiar a otro proveedor de una manera razonablemente sencilla. Eso incluye el derecho a:
  - a) Que le expliquen cómo elegir y cambiar de plan de salud y de proveedor de atención primaria.
  - b) Elegir cualquier plan de salud que desee que esté disponible en su área y elegir su proveedor de atención primaria de ese plan.
  - c) Cambiar de proveedor de atención primaria.
  - d) Cambiar de plan de salud sin penalización.
  - e) Que le indiquen cómo cambiar su plan de salud o su proveedor de atención primaria.
3. Usted tiene derecho a hacer preguntas y obtener respuestas sobre cualquier cosa que no comprenda. Eso incluye el derecho a:
  - a) Pedirle a su proveedor que le explique sus necesidades de atención médica y que le hable de las distintas formas en que pueden tratarse sus problemas de salud.
  - b) Que se le explique por qué se le negó la atención o los servicios y no se le ofrecieron.
  - c) Recibir información sobre su salud, plan, servicios y proveedores.
  - d) Ser informado sobre sus derechos y responsabilidades.
4. Usted tiene derecho a aceptar o rechazar el tratamiento y a participar activamente en las decisiones sobre el mismo. Eso incluye el derecho a:
  - a) Trabajar en equipo con su médico/a para decidir qué atención de salud es mejor para usted.
  - b) Decir sí o no a la atención recomendada por su proveedor.
5. Usted tiene derecho a utilizar todos los procedimientos de reclamo y apelación disponibles a través de la organización de asistencia gestionada y a través de Medicaid, y a obtener una respuesta oportuna a los reclamos, apelaciones, revisiones médicas externas y audiencias imparciales del estado. Esto incluye el derecho a:
  - a) Presentar una queja ante su plan de salud o ante el programa estatal de Medicaid sobre su atención médica, su proveedor o su plan de salud.
  - b) Obtener una respuesta oportuna a su reclamo.
  - c) Utilizar el proceso de apelación del plan y que le indiquen cómo utilizarlo.
  - d) Solicitar una revisión médica externa y una audiencia estatal imparcial del programa estatal de Medicaid y obtener información sobre cómo funciona ese proceso.
  - e) Solicitar una audiencia estatal justa sin revisión médica externa al programa estatal



Medicaid y obtener información sobre cómo funciona ese proceso.

6. Usted tiene derecho a acceder oportunamente a una atención que no tenga barreras de comunicación ni de acceso físico. Eso incluye el derecho a:
  - a) Tener acceso telefónico a un profesional médico las 24 horas del día, los 7 días de la semana para recibir cualquier atención de emergencia o urgencia que necesite.
  - b) Obtener atención médica oportuna.
  - c) Poder entrar y salir de la consulta del/de la médico/médica. Esto incluye un acceso sin barreras para las personas con discapacidad u otras afecciones que limiten la movilidad, de conformidad con la ley de estadounidenses con discapacidades (Americans with Disabilities Act).
  - d) Tener intérpretes, si es necesario, durante las citas con su proveedor y cuando hable con su plan de salud. Los intérpretes incluyen personas que pueden hablar en su idioma nativo, ayudar a alguien con una discapacidad o ayudarlo a comprender la información.
  - e) Recibir información que pueda comprender sobre las reglas de su plan de salud, incluidos los servicios de atención médica que puede conseguir y cómo obtenerlos.
7. Usted tiene derecho a no ser restringido o recluido cuando sea para la conveniencia de otra persona, o para obligarlo a hacer algo que no desea hacer, o para castigarlo.
8. Usted tiene derecho a saber que los médicos/as, hospitales y otras personas que lo atienden pueden asesorarlo sobre su estado de salud, atención médica y tratamiento. Su plan de salud no puede impedir que le brinden esta información, incluso si la atención o el tratamiento no es un servicio cubierto.
9. Usted tiene derecho a saber que no es responsable de pagar los servicios cubiertos que se le brindan. Los médicos/as, hospitales y otros no pueden exigirle que pague copagos ni ningún otro monto por los servicios cubiertos.
10. Usted tiene derecho a hacer recomendaciones sobre los derechos y responsabilidades de los miembros de su plan de salud.

## **RESPONSABILIDADES DEL MIEMBRO**

1. Usted debe aprender y comprender cada derecho que tiene según el programa Medicaid. Eso incluye la responsabilidad de:
  - a) Conocer y comprender sus derechos según el programa Medicaid.
  - b) Hacer preguntas si no comprende sus derechos.
  - c) Conocer qué opciones de planes de salud están disponibles en su área.
2. Debe cumplir con las políticas y procedimientos del plan de salud y de Medicaid. Eso incluye la responsabilidad de:
  - a) Aprender y seguir las reglas de su plan de salud y de Medicaid.
  - b) Elegir rápidamente su proveedor de atención primaria.
  - c) Realizar cualquier cambio en su plan de salud y proveedor de atención primaria en las formas establecidas por Medicaid y por el plan de salud.
  - d) Ir a sus citas programadas.
  - e) Cancelar las citas con antelación cuando no pueda ir a ellas.
  - f) Siempre comunicarse primero con su proveedor de atención primaria para sus necesidades médicas que no sean de emergencia.



- g) Asegurarse de contar con la aprobación de su proveedor de atención primaria antes de ir a un especialista.
  - h) Entender cuándo se debe y cuándo no se debe ir a urgencias.
3. Usted debe compartir información sobre su salud con su proveedor de atención primaria y conocer las opciones de servicios y tratamientos. Eso incluye la responsabilidad de:
- a) Informar a su proveedor de atención primaria sobre su salud.
  - b) Hablar con sus proveedores sobre sus necesidades de atención médica y hacer preguntas sobre las diferentes formas en que se pueden tratar sus problemas de atención médica.
  - c) Ayudar a sus proveedores a obtener sus registros médicos.
4. Usted debe participar en las decisiones relacionadas con las opciones de servicio y tratamiento, tomar decisiones personales y tomar medidas para mantenerse saludable. Eso incluye la responsabilidad de:
- a) Trabajar en equipo con su proveedor para decidir qué atención médica es mejor para usted.
  - b) Entender cómo las cosas que hace pueden afectar su salud.
  - c) Hacer lo mejor que pueda para mantenerse saludable.
  - d) Tratar a los proveedores y al personal con respeto.
  - e) Hablar con su proveedor sobre todos sus medicamentos.

**Responsabilidades adicionales de los miembros al utilizar los servicios NEMT:**

Al solicitar servicios de transporte médico que no sea de emergencia (NEMT), usted debe:

- a) Proporcionar la información solicitada por la persona que organiza o verifica su transporte.
- b) Seguir todas las reglas y regulaciones que afectan sus servicios NEMT.
- c) Devolver los fondos adelantados no utilizados. Debe proporcionar prueba de que fue a su cita médica antes de recibir futuros fondos adelantados.
- d) No abusar ni acosar verbal, sexual o físicamente a nadie mientras solicita o recibe servicios NEMT.
- e) No perder los billetes o fichas de autobús y devolver los billetes o fichas de autobús que no utilice. Usted debe utilizar los billetes o fichas de autobús únicamente para ir a su cita médica.
- f) Utilice únicamente los servicios NEMT para viajar hacia y desde sus citas médicas.
- g) Comuníquese con la persona que lo ayudó a organizar su transporte o servicio NEMT lo antes posible si algo cambia y ya no necesita ese servicio.

Si usted cree que le han tratado injustamente o le han discriminado, llame gratis al departamento de salud y servicios humanos de Estados Unidos (HHS) al 1-800-368-1019. Usted también puede ver información sobre la oficina de derechos civiles del HHS en línea en [www.HHS.gov/OCR](http://www.HHS.gov/OCR).