

# DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DE LOS MIEMBROS



## Sus derechos

Como socio de su plan de GlobalHealth, su médico y otros profesionales de atención médica que puedan estar involucrados en su atención, usted o su representante legal tienen derecho a:

- Recibir información sobre la organización de GlobalHealth, sus servicios, y sus médicos y proveedores.
- Ser tratado con dignidad y respeto.
- Participar con los médicos en la toma de decisiones sobre su atención médica.
- Una discusión abierta sobre todas las opciones adecuadas de tratamiento médicamente necesario para su condición, independientemente del costo de la atención o del beneficio de cobertura.
- Presentar reclamos o apelaciones sobre GlobalHealth o la atención proporcionada.
- Hacer recomendaciones respecto a la política de Derechos y responsabilidades de los miembros de GlobalHealth.
- Comunicar con libertad al médico las opciones de tratamiento, independientemente de las limitaciones de cobertura de beneficio.
- El derecho a preguntar sobre cualquier inquietud de atención médica, solicitar asesoría médica u obtener información adicional sobre un tratamiento prescrito para tomar una decisión informada o rechazar un curso de tratamiento.
- Comprender completamente su condición médica, estado de salud y los medicamentos que le recetaron; qué son, para qué son, cómo tomarlos adecuadamente y los posibles efectos secundarios.
- Apelar cualquier decisión médica o administrativa desfavorable al seguir los procedimientos de apelación y queja establecidos de su plan. Tiene derecho a una revisión externa o acelerada de una determinación adversa según sea aplicable.
- Tener conocimiento de cómo funciona su plan de salud, según lo indicado en su *Manual para el miembro* y *Resumen de beneficios*.
- Tener acceso a su PCP y remisiones a especialistas cuando sea médicamente necesario o urgente.
- Usar los servicios de emergencia cuando usted, como una persona no experta prudente que actúa razonablemente, considere que existe una condición médica de emergencia.
- El tratamiento confidencial de toda la información de salud protegida o que lo identifica de manera individual según lo requiera la ley federal y estatal.
- Información sobre acuerdos de pago a médicos contratados, así como explicaciones de beneficios o determinaciones del procesamiento de reclamos.
- Esperar que los problemas sean examinados justamente y tratados de manera adecuada.

Usted tiene derecho a ejercer estos derechos independientemente de su raza, nacionalidad, sexo, orientación sexual, estado civil o antecedentes culturales, económicos, educativos o religiosos.

## Sus responsabilidades

Usted o su representante legal tienen la responsabilidad de:

- Suministrar, en la medida que sea posible, la información que GlobalHealth, sus médicos y proveedores necesiten para proporcionar la atención.
- Seguir los planes e instrucciones de atención que usted haya acordado con su médico.
- Comprender sus problemas de salud y participar para crear de mutuo acuerdo las metas de tratamiento, al grado que sea posible.
- Identificarse por medio de su tarjeta de identificación de miembro (con el médico, laboratorio, hospital, etc.) al recibir servicios médicos.
- Estar a tiempo en todas las citas y notificar al consultorio de su médico, con tanta anticipación como sea posible, si necesita cancelar o volver a programar una cita.
- Notificar a su PCP en un período de cuarenta y ocho (48) horas, o tan pronto como sea posible, si está hospitalizado o recibe atención de emergencia o de urgencia fuera del área.
- Pagar todos los copagos requeridos al momento que recibe los servicios de atención médica.
- Revisar la información sobre los servicios cubiertos, las pólizas y los procedimientos según lo estipulado en su folleto de *Manual para el miembro* o *Resumen de beneficios*.
- Hacer preguntas si no entiende sus beneficios de salud o recomendaciones de tratamiento.

Los *Derechos y responsabilidades de los miembros* de GlobalHealth los puede encontrar en el sitio web de GlobalHealth en [www.globalhealth.com](http://www.globalhealth.com). Puede imprimir una copia de nuestro sitio web o puede solicitar una copia en Atención al cliente.

Si tiene alguna pregunta o inquietud respecto a los beneficios descritos en este *Manual para el miembro*, comuníquese con el Departamento de atención al cliente de GlobalHealth.