



Healthy Blue

Derechos y responsabilidades de los miembros

Derechos de los miembros*

Usted y su proveedor pueden recibir una copia de los Derechos y responsabilidades de los miembros por correo postal, por fax, por correo electrónico o en la página Materiales para miembros (Member Materials) en healthybluekansas.com/medicaid. Como miembro de este plan médico, usted tiene los siguientes derechos:

- Derecho a recibir información acerca de Healthy Blue, los servicios que proporcionamos, su programa de atención administrada, los médicos y centros que forman parte de su plan, y sus derechos y responsabilidades. También le informaremos por teléfono o por correo postal si los beneficios, los servicios o los sitios de prestación de servicios cambian o finalizan. Puede encontrar información sobre Healthy Blue en nuestro sitio web en healthybluekansas.com. Llame a Servicios para Miembros al 833-838-2593 (TTY 711) de lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m. hora del Centro.
- Derecho a rechazar tratamiento por motivos religiosos.
- Derecho a utilizar edificios y servicios que cumplan con los estándares de la Ley para Estadounidenses con Discapacidades (ADA). Esto significa que las personas con discapacidades o que necesitan asistencia para moverse puedan ingresar a los edificios médicos y utilizar servicios importantes.
- Derecho a obtener información sobre la estructura y el funcionamiento de Healthy Blue.
- Derecho a ser tratado con respeto y consideración debida por su dignidad y privacidad.
- Derecho a recibir información sobre opciones y alternativas de tratamiento disponibles de forma apropiada para su condición y que pueda entender.
- Derecho a saber que la fecha en que se inscribió en Healthy Blue es la fecha en que comienzan sus beneficios y que Healthy Blue no cubrirá servicios que usted haya recibido antes de esa fecha.
- Derecho a elegir a un proveedor de atención primaria (PCP) que pertenezca a la red y cambiar su PCP sin causa o motivo justificado.
- Derecho a que no se le impongan restricciones sobre la libertad de elección entre los proveedores de la red.
- Derecho a saber si su médico participa en un plan de incentivos para médicos a través de Healthy Blue. Llámenos para conocer más al respecto.
- Derecho a participar en todas las decisiones sobre su cuidado médico. Esto incluye el derecho a tener y revisar un plan de salud y un plan de servicio, y el derecho a rechazar tratamiento.
- Derecho a obtener una segunda opinión de un médico diferente.
- Derecho a recibir servicios cubiertos y cuidado médicamente necesario de manera oportuna y culturalmente competente.

- Derecho a tener un coordinador de cuidado con el que pueda ponerse en contacto directamente y que desarrolle un plan de salud junto con usted. Su coordinador de cuidado trabajará junto con usted, su cuidador, sus proveedores de cuidados médicos y otros proveedores de servicios para evaluar sus necesidades médicas y asegurarse de que se cumplan.
- Derecho a tener un coordinador de cuidado con el que pueda ponerse en contacto directamente y que desarrolle un plan de servicio centrado en la persona junto con usted, si está recibiendo servicios basados en el hogar y la comunidad.
- Derecho a solicitar una audiencia imparcial estatal si no se le da la opción de servicios de exención basados en el hogar y la comunidad en lugar del nivel institucional de atención, si se le deniegan los servicios o proveedores de su elección, o si sus servicios son denegados, suspendidos, reducidos o terminados. El derecho a solicitar una audiencia imparcial estatal incluye la presentación de un aviso de acción.
- Derecho a que no se le imponga ninguna forma de restricción o aislamiento como medida de fuerza, disciplina, conveniencia o venganza, según lo especificado en las leyes federales sobre el uso de restricciones y aislamiento.
- Derecho a solicitar y obtener una copia de su historia clínica. Y usted puede solicitar que esta sea enmendada o corregida, según lo establecido en las leyes estatales y federales sobre la privacidad del cuidado médico.
- Derecho a hablar honestamente con sus médicos acerca del tratamiento adecuado para su condición, independientemente del costo.
- Derecho a averiguar cómo Healthy Blue decide si la tecnología o los tratamientos nuevos deben ser parte de un beneficio.
- Derecho a que Healthy Blue, sus médicos y todos sus proveedores de cuidados médicos garanticen la privacidad de su historia clínica y la información del seguro médico.
- Derecho a que atiendan rápidamente sus problemas. Esto incluye cosas que usted piensa que están equivocadas, al igual que problemas que tienen que ver con sus beneficios, el pago de servicios o recibir una autorización de parte nuestra.
- Derecho a tener acceso a asesoramiento de su médico, ya sea en persona o por teléfono, las 24 horas del día, los siete días de la semana. Esto incluye atención de emergencia o de urgencia.
- Derecho a recibir servicios de interpretación sin costo si usted habla un idioma distinto del inglés o si tiene problemas de audición, de la vista o del habla.
- Derecho a presentar quejas o apelaciones acerca de Healthy Blue, el plan o el cuidado que le brindamos.
- Derecho a pedir información y otros materiales de Healthy Blue (cartas, boletines) en otros formatos o idiomas. Estos incluyen braille, letra grande o CD de audio, sin costo para usted. Llame a Servicios para Miembros al 833-838-2593 (TTY 711).

- Derecho a decirnos lo que le gustaría cambiar sobre su plan médico de Healthy Blue, incluida la política de derechos y responsabilidades de los miembros.
- Derecho a cuestionar una decisión que tomamos sobre el cuidado que recibió de su médico. No se lo tratará diferente si presenta una queja.
- Derecho a saber que Healthy Blue puede hacer cambios en los beneficios del plan médico, siempre y cuando le informemos sobre esos cambios por escrito antes de su entrada en vigencia.
- Derecho a saber que Healthy Blue no reemplaza el seguro de compensación para trabajadores.
- Derecho a hacer preguntas sobre nuestro programa de calidad y decirnos si desea ver los cambios realizados.
- Derecho a preguntarnos cómo hacemos las revisiones de utilización y expresar su opinión sobre cómo cambiarlas.
- Derecho a hacer una directiva anticipada.
- Derecho a saber que Healthy Blue, sus médicos o sus otros proveedores de cuidados médicos no pueden tratarlo de manera diferente por estos motivos:
 - Su edad
 - Su sexo o identidad de género
 - Su orientación sexual
 - Su raza
 - Su nacionalidad
 - Sus necesidades de idioma
 - El grado de su enfermedad, condición médica o discapacidad

Además, no se responsabilizará a los miembros por las deudas de Healthy Blue en caso de insolvencia.

Responsabilidades de los miembros

Como miembro de este plan médico, usted tiene las siguientes responsabilidades:

- Responsabilidad de decirnos a nosotros, a su médico y a sus otros proveedores de cuidados médicos cuándo necesita ayuda, cómo prefiere recibir apoyo y las especificaciones de sus condiciones médicas de la mejor forma que pueda.
- Responsabilidad de informar al médico si no entiende lo que le dice sobre su condición, su cuidado o lo que debe hacer.
- Responsabilidad de seguir las recomendaciones de su médico.
- Responsabilidad de proporcionar información para ayudarnos a que nosotros y sus proveedores de cuidados médicos sepamos cómo apoyar sus necesidades médicas.
- Responsabilidad de tomar la iniciativa en el desarrollo de sus objetivos de tratamiento utilizando el apoyo según sea necesario.
- Responsabilidad de seguir sus planes de tratamiento (e instrucciones para el cuidado) acordados por usted, sus médicos y sus otros proveedores de cuidados médicos, o de

informarnos si se debe ajustar el plan para ayudarlo a alcanzar sus objetivos.

- Responsabilidad de tratar a su médico y a otros proveedores de cuidados médicos con respeto.
- Responsabilidad de programar citas con su médico cuando sean necesarias o de comunicarse con nosotros para obtener apoyo según sea necesario.
- Responsabilidad de asistir a todas sus citas programadas y de llegar a tiempo.
- Responsabilidad de llamar a su médico si no puede asistir a su cita.
- Responsabilidad de llamar siempre a su PCP primero para todo su cuidado médico (a menos que tenga una emergencia).
- Responsabilidad de mostrar su tarjeta de identificación cada vez que reciba cuidado médico.
- Responsabilidad de usar la sala de emergencia solo para emergencias reales.
- Responsabilidad de informarle a Healthy Blue en los siguientes casos:
 - Si se muda.
 - Si cambia su número de teléfono.
 - Si se produce algún cambio en su seguro.
 - Si se produce algún cambio en sus ingresos.
 - Si se produce algún cambio en la cantidad de personas que viven en su hogar.

Healthy Blue es el nombre comercial de Community Care Health Plan of Kansas, Inc. Licenciatario independiente de Blue Cross and Blue Shield Association.

*Estos derechos de los miembros cumplen con la Sección 7.10.12 Derechos y protecciones de los miembros del Contrato del Departamento de Salud y Medioambiente de Kansas (KDHE) y todas las leyes federales y estatales detalladas en el contrato, incluidos, entre otros, el Título 42, Sección 438.10 del Código de Reglamentos Federales (CFR), el Título 45, Sección 164 del CFR y el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, el Título IX de las Enmiendas de Educación de 1972 (sobre actividades y programas educativos), la Ley contra la Discriminación por Edad de 1975, la Ley de Rehabilitación de 1973, los Títulos II y III de la ADA y la Sección 1557 de la Ley del Cuidado de Salud a Bajo Precio y Protección al Paciente (PPACA). Los CONTRATISTAS deben cumplir con todas las demás leyes federales y estatales (p. ej., Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, etc.) y las demás leyes de privacidad y confidencialidad.