

## Sus derechos y responsabilidades.

Como miembro de Advanced Health, usted tiene derechos. También hay responsabilidades o cosas que tiene que hacer cuando recibe el OHP. Si tiene preguntas sobre los derechos y responsabilidades mencionadas aquí, llame a Servicios para miembros al 541-269-7400.

Tiene derecho a ejercer sus derechos de miembro sin recibir una mala respuesta ni sufrir discriminación. Puede presentar una queja si considera que no se han respetado sus derechos. Obtenga más información sobre cómo presentar quejas en la página [78]. También puede llamar a un Defensor del pueblo de Oregon Health Authority al 877-642-0450 (TTY 711). Puede enviarle un correo electrónico seguro a [www.oregon.gov/oha/ERD/Pages/Ombuds-Program.aspx](http://www.oregon.gov/oha/ERD/Pages/Ombuds-Program.aspx).

Hay ocasiones en que los menores de 18 años (menores de edad) quieren o necesitan obtener servicios de atención médica por su cuenta. Para obtener más información, lea "Derechos de los menores: Acceso y consentimiento para la atención médica". Este folleto explica los tipos de servicios que los menores pueden obtener por su cuenta y cómo se pueden compartir sus expedientes médicos. Puede leerlo en [www.OHP.Oregon.gov](http://www.OHP.Oregon.gov). Haga clic en "Derechos de los menores y acceso a la atención". O vaya a:

<https://sharedsystems.dhsoha.state.or.us/DHSForms/Served/le9541.pdf>

## Sus derechos como miembro del OHP.

### Usted tiene derecho a

- Que lo traten con dignidad, respeto y considerando su privacidad.
- Que los proveedores le den el mismo trato que a otras personas que buscan atención médica.
- Tener una relación estable con un equipo de atención que se encargue de gestionar su atención general.
- Que no lo retengan ni lo alejen de las personas porque así sería más fácil cuidarlo, para castigarlo o para obligarlo a hacer algo que no quiere.

### Usted tiene derecho a recibir esta información

- Materiales explicados de una manera y en un idioma que pueda entender. (vea la página [4-6])
- Materiales que hablen sobre las CCO y cómo usar el sistema de atención médica. (El Manual para miembros es una buena fuente para esto).
- Material escrito que le informa de sus derechos, responsabilidades, beneficios, cómo obtener servicios y qué hacer en una emergencia. (El Manual para miembros es una buena fuente para esto).

- Información sobre su condición, qué se cubre y qué no se cubre, para que pueda tomar buenas decisiones sobre su tratamiento. Obtenga esta información en el idioma y el formato que le convengan.
- Un expediente médico que lleve un registro de sus condiciones, los servicios que recibe y las remisiones. (vea la página [13])
  - Tener acceso a su expediente médico
  - Compartir su expediente médico con un proveedor.
- Aviso por escrito de la denegación o modificación de un beneficio antes de que suceda. Es posible que no reciba un aviso si no lo exigen las normas federales o estatales.
  - Aviso por escrito de los proveedores que ya no forman parte de la red. (Vea la página [39])
- Que se le avise a tiempo si se cancela una cita.

## **Usted tiene derecho a recibir esta atención**

- Atención y servicios centrados en usted. Reciba atención que le dé opciones, independencia y dignidad. Esta atención se basará en sus necesidades médicas y cumplirá los estándares de la práctica.
  - Servicios que tengan en cuenta sus necesidades culturales y lingüísticas y que estén cerca de donde vive. Si están disponibles, puede obtener servicios en entornos no tradicionales (Vea la página [36]).
  - Coordinación de atención, atención basada en la comunidad y ayuda con la transición de atención de forma que se adapte a su cultura e idioma. Esto ayudará a mantenerlo fuera de un hospital o centro.
- Servicios que son necesarios para conocer su condición médica.
  - Ayuda para usar el sistema de atención médica. Obtener el apoyo cultural y lingüístico que necesite. (Vea las páginas [4-11,46-47]). Esto podría ser:
    - Intérpretes médicos certificados o calificados
    - Trabajadores médicos tradicionales y certificados
    - Trabajadores médicos de la comunidad
    - Especialistas de bienestar de pares
    - Especialistas de apoyo de pares
    - Comadronas
    - Coordinadores de salud personal
- Ayuda del personal de la CCO, que está totalmente capacitado en las políticas y procedimientos de la CCO.
- Servicios de prevención cubiertos. (Vea la página [26]).
- Servicios de urgencia y emergencia las 24 horas del día, los 7 días de la semana sin aprobación ni permiso. (Vea la página [58]).
- Remisiones a proveedores especializados para servicios coordinados cubiertos que sean necesarios según su salud. (Vea la página [27]).

## **Usted tiene derecho a hacer estas cosas**

- Elegir a sus proveedores y cambiar esas opciones. (Vea la página [40])
- Pedir a un amigo, familiar o ayudante que lo acompañe a sus citas.
- Participar de forma activa en la elaboración de su plan de tratamiento.
- Aceptar o rechazar servicios. Saber qué podría suceder basándose en su decisión. No se puede rechazar un servicio impuesto por un tribunal.
- Remitirse por sí mismo a servicios de salud conductual o planificación familiar sin el permiso de un proveedor.
  - Hacer una declaración de deseos para el tratamiento. Esto significa sus deseos de aceptar o rechazar tratamiento médico, quirúrgico o de salud conductual. También significa el derecho a hacer directivas y dar poderes notariales para la atención médica, indicados en el ORS 127. (Vea la página [73]).
- Presentar una queja o pedir una apelación. Obtener una respuesta de Advanced Health cuando haga esto. (Vea la página [78-83])
  - Pida al estado una revisión si no está de acuerdo con la decisión de Advanced Health. A esto se le llama Audiencia.
    - Acceso gratuito a intérpretes médicos certificados o calificados para todos los idiomas que no sean inglés y para lenguaje de señas (vea la página [6]).

## **Sus responsabilidades como miembro del OHP.**

### **Usted debe tratar a otras personas de esta manera**

- Tratar con respeto al personal, proveedores y otras personas de Advanced Health.
- Ser sincero con sus proveedores para que puedan darle la mejor atención.

### **Debe dar esta información al OHP**

Llame a OHP al 800-699-9075 (TTY 711) cuando:

- Se mude o cambie su dirección de correo.
- Si algún familiar se muda a su casa o se va de ella.
- Cambie su teléfono.
- Esté embarazada y dé a luz.
- Tenga otro seguro.

## **Usted debe ayudar con su atención de estas maneras**

- Elija o ayude a elegir a su proveedor de atención primaria o clínica.
- Vaya a chequeos anuales, visitas de bienestar y atención de prevención para mantenerse sano.
- Llegue puntual a las citas. Si va a llegar tarde, llame antes o cancele la cita si no puede ir.
- Lleve sus tarjetas de identificación médica a las citas. Diga en el consultorio que tiene OHP y cualquier otro seguro médico. Avíseles si se lesionó en un accidente.
- Ayude a su proveedor a hacer su plan de tratamiento. Siga el plan de tratamiento y participe de forma activa en su atención.
- Siga las instrucciones de sus proveedores o pregunte por otra opción.
- Si no entiende, pregunte sobre las condiciones, los tratamientos y otros temas relacionados a la atención.
- Use la información que le den los proveedores y los equipos de atención para tomar decisiones informadas de su tratamiento.
- Consulte a su proveedor de atención primaria para pruebas y otras necesidades de atención, a menos que sea una emergencia.
- Use especialistas dentro de la red o trabaje con su proveedor para obtener aprobación si quiere o necesita ver a alguien que no trabaja con Advanced Health.
- Use de forma adecuada los servicios de urgencias o emergencias. Avise a su proveedor de atención primaria en un plazo de 72 horas si usa estos servicios.
- Ayude a los proveedores a obtener su expediente médico. Es posible que tenga que firmar un formulario para esto.
- Avise a Advanced Health si tiene algún problema, queja o necesita ayuda.
- Pague los servicios que no cubra el OHP.
- Si recibe dinero por una lesión, ayude a Advanced Health a cobrar por los servicios que le dimos por esa lesión.