

Derechos y Responsabilidades del Consumidor

Sus Derechos

- Previa solicitud, los participantes del programa tienen acceso a información sobre la filosofía y los servicios de gestión médica de la organización, incluidos los criterios de elegibilidad.
- Los participantes pueden rechazar la participación, revocar el consentimiento o darse de baja (excluirse) de los programas de gestión médica consultando **el sitio web del plan de salud o llamando al número de teléfono que figura en la tarjeta de identificación de beneficios**. Los participantes tienen derecho a la autodeterminación, a aceptar o rechazar el tratamiento y a ser informados de las consecuencias de dichas decisiones.
- Los participantes tienen derecho a saber qué miembros del personal son responsables de gestionar los servicios de cada participante, así como los cargos que ocupan. También tienen derecho a hablar con un supervisor del miembro del personal, si así lo solicitan.
- Los participantes tienen derecho a recibir apoyo personalizado para tomar decisiones sobre su atención médica durante el horario laboral habitual publicado por la organización.
- Los participantes tienen derecho a recibir información, de forma comprensible, sobre todas las opciones de tratamiento relacionadas con la gestión médica incluidas en las guías de práctica clínica y las herramientas de apoyo a la toma de decisiones, independientemente de si están cubiertas o no por el plan de beneficios del participante, y se les anima a comentar las opciones de tratamiento con los profesionales tratantes.
- Los participantes tienen derecho a recibir información precisa sobre el diagnóstico, el pronóstico y las opciones de tratamiento y atención indicadas por parte del programa de gestión médica, a través de los canales y en los idiomas de su preferencia, con el fin de promover la alfabetización en salud.
- Los participantes tienen derecho a saber que la información de salud que permite identificarlos personalmente solo puede compartirse con otros proveedores que participen activamente en su tratamiento, de conformidad con las leyes estatales y federales. Los participantes serán atendidos de forma privada, con cortesía y respeto.
- Los participantes tienen derecho a participar plenamente en todas las decisiones relacionadas con su atención médica. Los participantes que no puedan participar plenamente tienen derecho a estar representados por sus padres, tutores, familiares u otras personas designadas. Los participantes pueden solicitar que la organización actúe como defensora del paciente.
- Los participantes tienen derecho a recibir información sobre los cambios en nuestros servicios de gestión médica o su finalización.
- Los participantes tienen derecho a presentar una queja o un reclamo conforme al procedimiento establecido en los documentos del plan de beneficios correspondiente si tienen algún problema con un servicio, un proveedor o la organización.

Derechos y Responsabilidades del Consumidor

Sus Responsabilidades

- Proporcione al personal la información necesaria para prestar servicios de gestión médica al participante, incluida la presentación de los formularios necesarios para participar en el programa, en la medida exigida por la ley.
- Proporcione información clínica y de contacto precisa y notifique al programa de gestión médica cualquier cambio en dicha información.
- Siga las instrucciones, los consejos y las pautas acordados con quienes brindan atención médica y servicios de gestión médica al participante. Las instrucciones pueden incluir, entre otras, las siguientes:
 - Siga las indicaciones sobre ejercicio y alimentación
 - Control diario (por ejemplo, control de la glucemia, medición del flujo espiratorio máximo y de la presión arterial), según lo indicado
 - Uso constante de los medicamentos recetados
 - Programe y asista a las citas de seguimiento
 - Obtenga las pruebas de detección recomendadas de acuerdo con los estándares de atención específicos de la enfermedad
 - Cuente con un proveedor de atención primaria que planifique y coordine la atención
 - Conozca los objetivos y las metas acordados con el médico; conozca su estado actual para poder realizar modificaciones en su estilo de vida que le permitan alcanzar dichos objetivos y metas
 - Participe activamente en el programa de gestión médica siguiendo los tratamientos y las recomendaciones prescritos, leyendo y aplicando la información escrita y verbal proporcionada al participante, y brindando comentarios al personal de gestión médica y al profesional tratante sobre el progreso del participante
- El participante es responsable de notificar al profesional tratante tanto su inscripción en el programa como su decisión de darse de baja (excluirse) del programa de gestión médica.
- Informe a todos los profesionales que le prestan atención sobre los tratamientos y las recomendaciones que el participante recibe de otros profesionales.
- Notifique a los proveedores de atención médica que lo tratan, según corresponda, sobre su participación en el programa de gestión médica y comparta con ellos los materiales del programa.
- Haga un esfuerzo de buena fe por adoptar hábitos saludables, como hacer ejercicio, no fumar y seguir una alimentación saludable.
- Cumpla con los procedimientos administrativos y operativos de nuestros servicios de gestión médica.

Los participantes tienen la responsabilidad de comunicarse con los profesionales de atención médica y de respuesta a emergencias correspondientes en caso de emergencia.