

# Derechos y responsabilidades de miembros

AmeriHealth Mercy está comprometido a tratar a sus miembros con respeto. AmeriHealth Mercy, su red de médicos y otros proveedores de servicios no discriminan en contra de los miembros debido a raza, sexo, religión, origen nacional, discapacidad, edad, orientación sexual o debido a cualquier otra condición prohibida por ley.

A continuación aparecen los Derechos y Responsabilidades de Miembros de AmeriHealth Mercy para que las revise. Apreciamos su compromiso con los miembros de AmeriHealth Mercy.

## Derechos de miembros

- ▶ Tiene el derecho a saber sobre el Plan y sus proveedores.
- ▶ Tiene el derecho a recibir información sobre el Plan, sus médicos/proveedores y los derechos y responsabilidades de los miembros.
- ▶ Tiene el derecho a saber sobre sus beneficios y servicios.
- ▶ Tiene el derecho a recibir información sobre sus beneficios y servicios.
- ▶ Tiene el derecho a esperar que sus expedientes médicos y la atención que reciben sean mantenidos de manera confidencial.
- ▶ Tiene el derecho a recibir una copia del Aviso de Pautas de Privacidad de AmeriHealth Mercy.
- ▶ Tiene el derecho a aprobar o a no permitir que se extraiga información médica o personal identificable excepto cuando la extracción de información sea requerida por ley.
- ▶ Tiene el derecho a ser tratado con dignidad y respeto por parte de sus médicos/proveedores y de AmeriHealth Mercy.
- ▶ Tiene el derecho a privacidad.
- ▶ Tiene el derecho a hablar con su médico/proveedor para discutir planes de tratamiento.
- ▶ Tiene el derecho a recibir información de un proveedor de servicios de salud/médico sobre opciones y alternativas de tratamiento disponibles en una manera en que las entienda.
- ▶ Tiene el derecho a hablar con su médico/proveedor sobre los tipos de cuidados que puede elegir para satisfacer sus necesidades médicas sin importar el costo o los beneficios de cobertura.
- ▶ Tiene el derecho a expresar sus quejas y/o a apelar decisiones tomadas por AmeriHealth Mercy y sus proveedores.
- ▶ Tiene el derecho a solicitar una Audiencia Imparcial con el Departamento de Beneficencia Pública (DPW, por sus siglas en inglés).
- ▶ Tiene el derecho a recibir materiales y/o asistencia en idiomas alternos y/o formatos sensoriales alternos, si es necesario.
- ▶ Tiene el derecho a crear instrucciones anticipadas.
- ▶ Tiene el derecho a tener acceso a sus expedientes médicos de acuerdo a las Leyes Federales y Estatales que apliquen.
- ▶ Tiene el derecho a tener la oportunidad de ofrecer sugerencias para cambios en las Políticas y Procedimientos de AmeriHealth Mercy.\*

\* Llame a **Servicios a los Miembros** si quisiera hacer alguna sugerencia relacionada con nuestras normas y procedimientos.

- ▶ Puede pedir que cualquier comunicación que contenga información de salud protegida de AmeriHealth Mercy le sea enviada por medios alternos o a una dirección alterna.
- ▶ Tiene el derecho a pedir que AmeriHealth Mercy enmiende cierta información de salud protegida.
- ▶ Tiene el derecho a pedir un recuento de las revelaciones de información de salud protegida.
- ▶ Tiene el derecho a sentirse libre de toda forma de contención y aislamiento usada como medio de coerción, disciplina, conveniencia o represalia.
- ▶ Tiene el derecho a participar en decisiones sobre su atención médica, incluyendo el derecho a rechazar tratamiento y su decisión de hacer eso no afectará adversamente la manera en que es tratado por AmeriHealth Mercy, sus médicos/proveedores o el Departamento de Beneficencia Pública.

## Responsabilidades de miembros

- ▶ Los miembros tienen la responsabilidad de informarle a AmeriHealth Mercy y a sus médicos/proveedores de cualquier cambio en elegibilidad, o cualquier otra información que pudiera afectar su membresía, necesidades de atención médica o acceso a beneficios. Algunos ejemplos incluyen, pero no están limitados a lo siguiente:
  - Si tiene un bebé
  - Si su dirección o número de teléfono han cambiado
  - Si uno de sus niños está cubierto por otro plan de salud
  - Si tiene una preocupación médica especial
  - Si el tamaño de su familia ha cambiado
- ▶ Los miembros tienen la responsabilidad de cooperar con AmeriHealth Mercy y sus médicos/proveedores. Esto quiere decir que tiene el derecho a hablar con su médico/proveedor sobre los tipos de cuidados que puede elegir para satisfacer sus necesidades médicas. Usted también tiene que seguir las instrucciones de su médico con respecto a su cuidado. Esto incluye hacer citas con su Médico de Atención Primaria, cancelar citas cuando no puede ir o llamar a AmeriHealth Mercy cuando tiene preguntas.
- ▶ Los miembros tienen la responsabilidad de tratar a su médico y al personal del médico con respeto y dignidad.

