



Derechos y responsabilidades de los miembros

Si es Miembro de SCFHP, usted y su familia tienen derechos y responsabilidades. Los derechos son aquellas cosas que usted puede esperar recibir, incluidos el tratamiento y la información que necesite. Las responsabilidades se refieren a lo que nosotros esperamos que usted haga. Las dos siguientes listas, “Derechos de los miembros” y “Responsabilidades de los miembros” muestran estos derechos y responsabilidades.

Derechos de los miembros

Como miembro de SCFHP, tiene derecho a:

- Ser tratado con respeto y cortesía sin importar su sexo, cultura, idioma, apariencia, preferencia sexual, raza, discapacidad o fuente de pago.
- Ser informado de manera clara sobre todos los Servicios de atención médica disponibles y sobre cómo obtenerlos.
- Recibir los materiales para los miembros en inglés, español, vietnamita o en formatos alternativos, incluyendo Braille, texto agrandado y formatos de audio, cuando los solicite.
- Seleccionar a un proveedor de atención médica o clínica como su Proveedor de atención primaria (PCP). Su PCP proveerá o coordinará toda la atención médica que usted necesite.
- Recibir la atención médica necesaria y adecuada, incluyendo Servicios de cuidado preventivo y educación sobre salud.
- Los Servicios de planificación familiar de Access, los Centros médicos federalmente calificados, los Centros de servicios médicos para indios americanos, los Servicios de atención por enfermedades de transmisión sexual y los Servicios de Emergencia fuera de la red de SCFHP de conformidad con la ley federal.
- Servicios de Access con el consentimiento de un menor.
- Saber y entender su afección médica de acuerdo con el diagnóstico de su proveedor de atención médica; saber cuáles son los planes del proveedor de atención médica para tratar la afección; saber qué resultados puede esperar; y saber cómo va a afectar el tratamiento su vida diaria.
- Participar activamente en las decisiones relacionadas con su atención médica. De acuerdo con lo permitido por la Ley, el Miembro tiene derecho a rehusar o interrumpir el tratamiento.
- Formular sus instrucciones anticipadas.
- Recibir explicación sobre lo que significa la Confidencialidad y cuáles son sus límites.
- Pedir que sus registros se mantengan de manera Confidencial, excepto cuando la ley requiera su divulgación o usted lo autorice por escrito. Mediante el aviso adecuado, tiene derecho a ver su Información Médica Protegida (PHI), según lo permita la ley.
- Si es necesario trasladarlo o transferirlo de un hospital a otro, recibir información sobre la razón por la que necesita el traslado y sobre cualquier otra opción que pueda haber disponible para usted.

- Recibir una Segunda Opinión de otro médico del Plan sobre su diagnóstico, el plan de tratamiento propuesto y otras opciones disponibles.
- Saber cómo obtener ayuda y resolver problemas; saber cómo presentar una Queja o una Apelación a SCFHP; saber cómo solicitar una Audiencia justa del Estado. Comprender cómo usar el proceso para presentar una Queja o solicitar una Audiencia justa del Estado sin temor a interrumpir o perder su atención médica o el riesgo de represalias.
- Tomar parte en la creación de la política pública de SCFHP, asistiendo y/o uniéndose al comité de asesoramiento al consumidor de SCFHP y asistiendo a cualquier reunión de la Junta Rectora de SCFHP.
- Tener a un intérprete que hable su idioma (incluido el lenguaje de señas) las 24 horas del día, los 7 días de la semana, sin costo para usted.
- A presentar una Queja si no se atienden sus necesidades culturales y de idioma.
- Cancelar la inscripción en SCFHP.
- Estar libre de cualquier forma de restricción o reclusión como una manera de coacción, disciplina, conveniencia o represalia.
- Libertad de ejercer estos derechos sin afectar adversamente el trato que le da SCFHP, los proveedores del plan o el Estado.

Los indios americanos y los nativos de Alaska (AIAN) tienen derecho a recibir Servicios de atención primaria en los Centros de Servicios médicos para indios, en los Centros médicos federalmente calificados (FQHC) o de cualquier otro Proveedor del Plan que se encuentre dentro del área geográfica de SCFHP (Condado de Santa Clara). Los indios americanos y nativos de Alaska también tienen derecho a permanecer en el programa regular de Medi-Cal sin inscribirse en un plan de atención médica administrada.

Responsabilidades de los miembros

Como miembro de SCFHP, tiene la responsabilidad de:

- Leer con atención todos los materiales de SCFHP al momento de inscribirse; hacer preguntas si no entiende cómo usar los Servicios de SCFHP.
- Hacer preguntas si no entiende algo sobre su cobertura o su atención médica.
- Respetar las normas que rigen para los miembros de SCFHP, tal como se explican en este folleto EOC.
- Ser responsable de su salud y la de sus hijos.
- Conversar con su proveedor de atención médica a fin de desarrollar una fuerte relación basada en la confianza y la colaboración.
- Llamar a su proveedor de atención médico cuando necesite atención de rutina o de urgencia.
- Informar a su PCP sobre cambios inesperados que pueda sufrir su salud.
- Hacer todas las preguntas necesarias respecto de una enfermedad. Asegurarse de entender las respuestas y qué es lo que se supone que usted haga.

- Seguir el plan de tratamiento que le ordenó su proveedor de atención médica y saber lo que puede pasar si no lo sigue.
- Hacer sus citas médicas y presentarse puntualmente. Informar a su proveedor de atención médica por lo menos 24 horas antes de la cita programada, si debe cancelar la cita.
- Informar a SCFHP sobre cualquier cambio en su: dirección; número de teléfono; situación familiar, como matrimonio, divorcio, etc.; y sobre cambios relacionados con cualquier otra cobertura de salud que pueda tener. Informar a SCFHP sobre estos cambios tan pronto como los conozca o dentro de los 10 días siguientes a estos cambios.
- Llamar o escribir a SCFHP tan pronto como sea posible si considera que se le facturó indebidamente o que su factura está equivocada.
- Tratar al personal de SCFHP y a los Proveedores de atención médica con respeto y cortesía.
- Presentar las solicitudes de reembolso de los Servicios cubiertos por el Plan dentro del período de tiempo establecido.
- Ser honesto al tratar con SCFHP y sus proveedores del plan. No cometer fraude o robo ni hacer nada que pueda dañar la propiedad de SCFHP o la propiedad o la seguridad de alguno de sus representantes, proveedores, empleados de sus proveedores o agentes.