

Declaración de Derechos y responsabilidades del miembro

Esta declaración puede encontrarse en un formato de audio en nuestro sitio web.

Como cliente del OHP...

- Recibirá un trato digno y respetuoso, al igual que todos los demás pacientes.
- Puede elegir a su proveedor.
- Usted puede tener una relación estable con un equipo de atención responsable de la administración de su atención.
- Puede obtener servicios y apoyo que se adecuen a sus necesidades culturales y de idioma en el lugar más cercano posible.
- Puede obtener servicios de un intérprete certificado o cualificado para atención médica, incluida la interpretación en lengua de señas.
- Usted puede obtener atención coordinada, atención basada en la comunidad y ayuda con las transiciones de atención acorde a su idioma y cultura para reducir la necesidad de acudir a consultas en hospitales o centros de enfermería.
- Usted puede obtener los servicios que necesite para diagnosticar afecciones de salud.
- Usted puede obtener cobertura para servicios de prevención.
- Puede obtener servicios de atención para urgencias o emergencias las 24 horas del día, los 7 días de la semana sin autorización previa.
- Puede obtener atención centrada en la persona y servicios que le den opciones, independencia y dignidad. Estos servicios de atención se basarán en sus necesidades de salud y cumplirán con los estándares de práctica aceptados en términos generales.
- Brindaremos a los proveedores de atención médica toda la información del Manual para los miembros de modo que pueda recibir la mejor atención. También lo ayudarán si necesita asistencia con el idioma.
- Puede hablarle al proveedor sobre todas las inquietudes que tenga sobre su salud.
- Puede solicitar que un amigo o ayudante lo acompañe a sus citas, y pedir un intérprete si quiere uno.
- Puede solicitar servicios lo más cerca de su dirección como sea posible y en un entorno no tradicional que sea más fácil de usar.
- Puede ayudar de manera activa a elaborar su plan de tratamiento.
- Puede recibir información sobre todas las opciones de tratamiento que están cubiertas y que no están cubiertas por el Plan de Salud de Oregon (OHP).
- Puede tomar decisiones con respecto a su atención médica, que incluye negarse a recibir tratamiento, a excepción de los servicios ordenados por un tribunal.
- •Hacer una declaración sobre lo que desea en cuanto a su tratamiento. Esta puede incluir su voluntad para aceptar o negarse a tratamiento médico, quirúrgico o de salud del comportamiento. También puede dar instrucciones y delegar representación legal sobre su atención.
- Ni Advanced Health ni ninguno de sus proveedores de atención médica ni tampoco Oregon Medicaid lo tratarán de manera inadecuada si ejerce cualquiera de sus derechos.
- No será víctima de confinamiento ni reclusión como medio de coerción, disciplina, oportunidad o represalia.
- Puede recibir un aviso de cancelación de cita de manera oportuna.
- Puede obtener una remisión a un especialista si la necesita y también obtener una segunda opinión sin cargo alguno.
- Puede obtener servicios de salud del comportamiento y de planificación familiar sin una remisión.
- Puede recibir ayuda con la adicción al tabaco, al alcohol y a las drogas sin una remisión.
- Puede obtener manuales y cartas que pueda entender.
- Recibirá un Manual para los miembros en el plazo de 30 días después de que se registre en Advanced Health.

Puede solicitar un nuevo Manual para los miembros o cualquier otra información que lo ayude a comprender sus beneficios.

- Puede obtener atención por cuenta propia cuando lo desee o lo necesite si es menor de 18 años de edad. Para obtener más información, visite <https://sharedsystems.dhsoha.state.or.us/DHSForms/Served/le9541.pdf> o <https://sharedsystems.dhsoha.state.or.us/DHSForms/Served/ls9541.pdf> y lea sobre los Derechos para menores: Acceso y consentimiento sobre la atención médica. Este folleto le indica los tipos de servicios que los menores pueden recibir por cuenta propia y cómo la información sobre la atención médica de los menores puede compartirse.
- Tanto varones como mujeres menores de 18 años tienen los mismos derechos de servicios y tratamiento, como también de atención en los establecimientos.
- Usted puede tener un expediente clínico que registre sus afecciones, los servicios que obtenga y las remisiones;
- Transferir su expediente clínico a otro proveedor;
- Puede ver y recibir copias de sus expedientes médicos a menos que su médico considere que ello sería nocivo para usted. Es posible que se le cobre un pequeño cargo por las copias.
- Puede solicitar que se corrijan o enmienden sus expedientes.
- Puede restringir qué personas pueden ver sus expedientes médicos.
- Puede indicarnos si resulta adecuado que le enviemos su información a sus proveedores mediante Internet.
- Puede trabajar con los miembros del equipo de atención médica, que se guían por las políticas de Advanced Health para aspectos tales como Inscripción y cancelación de la inscripción; Fraude, uso innecesario y abuso; Quejas y apelaciones; Directrices anticipadas y Servicios de intérprete para atención médica.
- Puede obtener una carta de *Aviso de determinación adversa de beneficios* (NOABD, por sus siglas en inglés) si le niegan algún servicio o si se produce algún cambio en el nivel de los servicios.
- Puede obtener información y ayuda para presentar un reclamo, apelar negaciones y solicitar una audiencia.
- Puede presentar reclamos y obtener una respuesta sin una mala reacción por parte de su plan o proveedor.
- Puede pedir ayuda al Defensor del pueblo (Ombudsperson) de la Autoridad de Salud de Oregon si tiene algún problema, llamando al 503-947-2346, al número gratuito 877-642-0450, TTY 711.
- Usted puede recibir un trato justo y puede presentar una queja por discriminación si siente que se le ha tratado injustamente debido a su:
 - Edad
 - Color
 - Discapacidad
 - Identidad de género
 - Estado civil
 - Raza
 - Religión
 - Sexo
 - Orientación sexual
- Usted puede obtener ayuda para utilizar el sistema de salud y obtener los recursos que necesita. Esto podría incluir lo siguiente:
 - 1. Intérpretes de atención médica certificados o cualificados
 - 2. Trabajadores de salud tradicional certificados
 - 3. Trabajadores de salud comunitaria
 - 4. Especialistas de bienestar entre pares
 - 5. Especialistas de respaldo entre pares
 - 6. Acompañantes en partos

- 7. Navegadores personales de salud

Como cliente del OHP, usted acepta...

- Encontrar un médico u otro proveedor con el que pueda colaborar y hablar sobre su salud.
- Tratar a los proveedores y a su personal con el mismo respeto que usted desea recibir.
- Traer su tarjeta de identificación (ID) médica a sus citas, informarle al recepcionista que tiene seguro a través del OHP y de cualquier otro seguro médico, e informarles si se lastimó en un accidente.
- Llegar puntual a sus citas.
- Llamar a su proveedor, al menos un día antes, si no puede asistir a la cita programada.
- Tener chequeos médicos una vez al año, asistir a visitas de bienestar y recibir otros servicios para prevenir enfermedades y conservar su salud.
- Seguir las indicaciones de sus proveedores y farmaceutas o pedir otra opción.
- Ser honesto con su proveedor para que pueda recibir la mejor atención posible.
- Llamar al Servicio de Atención al Cliente del OHP al 800-699-9075 cuando se mude, si queda embarazada o si pierde el embarazo.
- Informar otro seguro de salud en www.ReportTPL.org.

Si tiene otro seguro de salud, informe al estado de Oregon. Al otro seguro generalmente se lo denomina **Responsabilidad de terceros** (third party liability, TPL). Para informar acerca de su TPL u otro seguro y solicitar ayuda con la prima, diríjase a www.ReportTPL.org y siga las instrucciones.