

## Derechos y responsabilidades del afiliado

Queremos acercarle la mejor información y atención para que conserve su salud.

### **Usted tiene derecho a lo siguiente:**

- Ser tratado con respeto y dignidad
- Que se preserve la confidencialidad de sus datos personales de acuerdo con nuestras políticas y las leyes estadounidenses.
- Acceder a información que sea fácil de comprender en un idioma que usted conozca.
- Saber cómo funcionan sus beneficios de salud.
- Saber sobre nuestra empresa, servicios y red de proveedores.
- Conocer sus derechos y responsabilidades.
- Informarnos cuáles son, en su opinión, sus derechos y responsabilidades.
- Recibir atención cuando la necesita.
- Hablar con su proveedor sobre sus opciones de tratamiento, sin importar el costo o si es un beneficio cubierto.
- Decidir junto con su proveedor cuál es el plan de atención ideal para usted.
- Negarse a recibir tratamiento, si lo desea, según lo permitido por la ley.
- Recibir atención sin miedo a que se usen medidas de sujeción o aislamiento innecesarias.
- Decidir quién tomará las decisiones médicas por usted en caso de que usted no pudiera tomarlas.
- Tener una persona que lo represente para hablar con Carelon Behavioral Health.
- Consultar o modificar su historia clínica, según lo permitido por nuestra política y las leyes.
- Comprender los datos de sus facturas.
- Esperar que se realicen adaptaciones razonables por discapacidad, según lo permitido por la ley.
- Solicitar una segunda opinión.
- Comunicarnos sus quejas.
- Apelar si no está de acuerdo con una decisión tomada por Carelon Behavioral Health acerca de su atención.
- Ser tratado de forma justa, incluso si nos da su opinión o si apela.

### **Su función es la siguiente:**

- Proporcionarnos a nosotros y a sus proveedores la información necesaria para que le brindemos la mejor atención posible.
- Respetar el plan de atención médica que acordó con su proveedor de la salud.
- Hablar con su proveedor antes de modificar su plan de tratamiento.
- Tratar de entender sus problemas de salud lo mejor posible. Trabajar en conjunto con sus proveedores de salud para elaborar un plan de tratamiento consensuado.
- Leer toda la información sobre sus beneficios de salud y preguntar si no entiende algo.
- Respetar todas las reglas y las políticas del plan de salud.
- Elegir un médico de atención primaria de la red, también llamado «PCP», por sus siglas en inglés, si su plan lo exige.
- Informar a su plan de salud o a Carelon Behavioral Health si tiene algún cambio de nombre, domicilio o seguro.
- Comunicarse con su proveedor cuando sea necesario, o llamar al 911 en caso de emergencia.