

Derechos y responsabilidades de los miembros

Como miembro de SCFHP, tiene ciertos derechos y responsabilidades. Los derechos se refieren a lo que usted espera recibir, incluyendo el tratamiento y la información que necesite. Las responsabilidades se refieren a lo que nosotros esperamos que usted haga como miembro de SCFHP. Las dos listas siguientes explican estos derechos y responsabilidades.

Derechos de los miembros

Los miembros de SCFHP tienen los siguientes derechos:

- A recibir la atención médica necesaria y adecuada, que incluye servicios de salud preventivos y educación para la salud.
- A ser tratado con respeto y que se le dé la debida consideración a su derecho a la privacidad y la necesidad de mantener la confidencialidad de su información médica.
- A recibir la información sobre el plan y sus servicios, incluidos los servicios cubiertos.
- A poder elegir un proveedor de atención primaria dentro de las redes de SCFHP.
- A participar en la toma de decisiones en relación con su propio cuidado de la salud, que incluye el derecho a denegar el tratamiento.
- A presentar quejas, ya sea en forma verbal o escrita, acerca de la organización y la atención recibida.
- A recibir coordinación de cuidados.
- A solicitar una apelación a las decisiones de denegación, derivación o limitación en los servicios o beneficios.
- A recibir servicios de interpretación oral en su idioma.
- A recibir asistencia legal gratuita en su oficina de asistencia legal local u otros grupos.
- A formular sus directivas anticipadas.
- A solicitar una audiencia estatal, que incluye la información sobre las circunstancias bajo las cuales es posible una audiencia acelerada.
- A cancelar su inscripción cuando lo solicite. Los miembros que pueden pedir la cancelación acelerada de la inscripción incluyen, entre otros, aquellos que reciben servicios prestados por los Programas de Asistencia con la Adopción o Crianza Temporal y aquellos que tienen necesidades especiales de cuidado de la salud.
- A obtener acceso a los servicios para menores sin el consentimiento de los padres.
- A recibir material informativo escrito para los miembros en formatos alternativos (como braille, letra de imprenta grande y audio) cuando lo solicite y en un plazo razonable y apropiado para el formato solicitado y de conformidad con la sección 14182 (b)(12) del Código de Bienestar e Instituciones.

- A estar sin ninguna forma de restricción o reclusión que se use como una manera de coacción, disciplina, conveniencia o represalia.
- A recibir información sobre las opciones y alternativas de tratamiento disponibles, presentadas de manera apropiada para su estado y capacidad para comprender.
- A acceder y recibir una copia de su registro médico y a solicitar su modificación o corrección, según se establece en las secciones 164.524 y 164.526 del título 45 del Código de Regulaciones Federales.
- A tener la libertad de ejercer estos derechos sin que esto afecte negativamente el trato que recibe de SCFHP, de sus proveedores o del Estado.
- A acceder a los servicios de planificación familiar, a los centros de parto independientes, a los centros médicos con acreditación federal, a los centros de servicios de salud para indígenas, a los servicios de parteras, a los centros de salud rurales, a los servicios de atención por enfermedades de transmisión sexual y a los servicios de emergencia fuera de las redes de SCFHP de conformidad con la ley federal.
- A participar en la creación de la política pública de SCFHP, mediante la asistencia o participación en el comité de asesoramiento al consumidor de SCFHP y la asistencia a cualquier reunión de la Junta Rectora de SCFHP.

Responsabilidades de los miembros

Los miembros de SCFHP tienen las siguientes responsabilidades:

- Leer con atención todos los materiales de SCFHP al momento de inscribirse para entender cómo usar los servicios de SCFHP.
- Llevar consigo la tarjeta de identificación de SCFHP en todo momento y mostrarla a todos los proveedores y todas las farmacias al obtener servicios.
- 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 Manual del miembro.
- Ser responsable de su salud y la de sus hijos.
- Conversar con su proveedor de cuidado de la salud a fin de desarrollar una fuerte relación basada en la confianza y la colaboración.
- Llamar a su proveedor de cuidados de la salud cuando necesite atención de rutina o de urgencia.
- Informar a su PCP sobre cambios inesperados que pueda sufrir su salud.
- Hacer preguntas 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 crearon con su proveedor de cuidados de la salud y saber lo que podría pasar si no lo sigue.

- Coordinar 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 cuidado de la 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 a todo el personal de SCFHP y a los proveedores de cuidados de la salud con respeto y cortesía.
- Presentar las solicitudes de reclamos por reembolso de los servicios cubiertos 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.
- Denunciar las irregularidades. Usted es responsable de denunciar el fraude o las irregularidades en atención médica ante SCFHP. Puede hacerlo de forma anónima comunicándose con la Línea directa de cumplimiento de SCFHP al 1-408-874-1450, visitando www.scfhp.com o llamando a la Línea directa de Medi-Cal para denunciar fraude y abuso, del Departamento de Servicios de Atención Médica (DHCS) de California al número gratuito 1-800-822-6222.