

# STAR Addendum: Derechos y responsabilidades

## ¿Cuáles son mis derechos y responsabilidades?

### Derechos de los miembros

1. Tienes el derecho al respeto, a la dignidad, privacidad, confidencialidad, y a no ser discriminado. Esto incluye el derecho a:
  - Ser tratado con justicia y respeto.
  - Saber que tus registros médicos y las discusiones con tus proveedores se mantendrán privados y confidenciales.
2. Tienes el derecho a una oportunidad razonable de escoger un plan de salud y un proveedor de cuidado primario. Este es el doctor o el proveedor de cuidado de salud con el que consultarás la mayoría del tiempo y que coordinará tu cuidado. Tienes el derecho de cambiar a otro plan o proveedor de una manera razonablemente sencilla. Esto incluye el derecho a:
  - Ser informado sobre cómo seleccionar y cambiar tu plan de salud y tu proveedor de cuidado primario.
  - Escoger cualquier plan de salud que desees que esté disponible en tu área, y de escoger un proveedor de cuidado primario de ese plan.
  - Cambiar tu proveedor de cuidado primario.
  - Cambiar tu plan de salud sin incurrir en multas.
  - Recibir información sobre cómo cambiar tu plan de salud o tu proveedor de cuidado primario.
3. Tienes el derecho de hacer preguntas y de obtener respuestas sobre cualquier cosa que no entiendas. Esto incluye el derecho de:
  - Hacer que tu proveedor explique tus necesidades de cuidado de salud y que te informe de las diferentes maneras en que tus problemas médicos pueden ser tratados.
  - Recibir explicaciones de por qué se te negó y no se te proporcionó cuidado o servicios.
4. Tienes el derecho de tener una conversación abierta y honesta sobre las opciones de tratamiento adecuadas o médicamente necesarias. Tienes el derecho de hacer preguntas y de obtener respuestas sobre cualquier cosa que no entiendas. Esto incluye el derecho de:
  - Hacer que tu proveedor explique tus necesidades de cuidado de salud y que te informe de las diferentes maneras en que tus problemas médicos pueden ser tratados.
5. Tienes el derecho de utilizar todos los trámites de quejas y apelación disponibles mediante la organización de cuidado administrado y Medicaid, y de recibir una respuesta oportuna a las quejas, apelaciones y Audiencias Imparciales del Estado. Esto incluye el derecho de:
  - Presentar una queja ante tu plan de salud o el programa estatal de Medicaid sobre tu cuidado de salud, tu proveedor, o tu plan de salud.
  - Recibir una respuesta oportuna a tu queja.
  - Usar el trámite de apelación del plan y recibir información sobre cómo usarlo.
  - Pedir una Audiencia Imparcial del Estado del programa estatal de Medicaid y recibir información sobre cómo funciona ese proceso.
6. Tienes el derecho de acceso oportuno a cuidado sin barreras de acceso físico ni de comunicación. Esto incluye el derecho de:
  - Tener acceso telefónico a un profesional médico las 24 horas del día, los 7 días de la semana para recibir cualquier atención urgente o de emergencia que necesites.
  - Recibir cuidado médico de manera oportuna.
  - Poder entrar y salir del consultorio de cualquier proveedor de cuidado de salud. Esto incluye el acceso sin obstáculos para personas con discapacidades u otros padecimientos que limiten su movilidad, de acuerdo con la Ley de Estadounidenses con Discapacidades.
  - Tener un intérprete, si es necesario, durante las consultas con tus proveedores y cuando te comuniqués con tu plan de salud. Los intérpretes son personas que hablan en tu idioma nativo, que ayudan a alguien con una discapacidad, o que te ayudan a entender la información.
  - Recibir información sobre la organización, sus servicios, sus médicos y proveedores, y los derechos y las responsabilidades de los miembros.
  - Recibir información clara sobre las reglas de tu plan de salud, incluyendo cuáles son los servicios de salud que se ofrecen y cómo recibirlos.
  - Solicitar y recibir una copia de tus registros médicos y solicitar que sean modificados o corregidos.
7. Tienes el derecho de no ser sujetado a la fuerza ni aislado para conveniencia de otra persona, o para forzarte a hacer algo que no quieras, o para castigarte.
8. Tienes el derecho de saber que los doctores, hospitales y otras personas que te atienden pueden aconsejarte sobre tu estado de salud, tu cuidado médico y tratamiento. Tu plan de salud no puede impedirles que te proporcionen esta información, aun cuando el cuidado o el tratamiento no sea un servicio cubierto.
9. Tienes el derecho de saber que no eres responsable de pagar por servicios cubiertos. Los doctores, hospitales y otros proveedores no pueden exigirte copagos ni ningún otro monto por servicios cubiertos.
10. Tienes el derecho de hacer recomendaciones sobre la política de derechos y responsabilidades de los miembros de la organización.

**Responsabilidades de los miembros**

1. Tienes que aprender y entender cada uno de los derechos que tienes bajo el programa de Medicaid. Esto incluye la responsabilidad de:
  - Aprender y entender tus derechos bajo el programa de Medicaid.
  - Hacer preguntas si no entiendes tus derechos.
  - Saber qué opciones de planes de salud están disponibles en tu área.
2. Tienes que respetar las normas y los procedimientos del plan de salud y de Medicaid. Esto incluye la responsabilidad de:
  - Aprender y seguir las normas del plan de salud y de Medicaid.
  - Escoger a la brevedad posible tu plan de salud y un proveedor de cuidado de salud primario.
  - Hacer cualquier cambio en tu plan de salud y de proveedor de cuidado de salud primario, según lo establecido por Medicaid y por el plan de salud.
  - Mantener tus consultas programadas.
  - Cancelar las consultas con anticipación cuando no puedas acudir a ellas.
  - Siempre llamar primero a tu proveedor de cuidado primario para necesidades médicas que no sean de emergencia.
  - Asegurarte de tener la aprobación de tu proveedor de cuidado de salud primario antes de consultar con un especialista.
  - Entender cuándo debes o no ir a la sala de emergencias.
3. En la medida de lo posible, debes compartir toda la información sobre tu salud con tu equipo de cuidado de salud (médicos y proveedores) y aprender sobre las opciones de servicio y tratamiento. Esto incluye la responsabilidad de:
  - Informar a tu proveedor de cuidado primario sobre tu salud.
  - Hablar con tus proveedores sobre tus necesidades médicas y hacer preguntas sobre las diferentes maneras de tratar tus problemas médicos.
  - Ayudar a tus proveedores a obtener tus registros médicos.
4. Debes hacer un esfuerzo en entender tus problemas de salud y en participar en las decisiones relacionadas con las opciones de servicio y de tratamiento, incluyendo un plan y objetivos de mutuo acuerdo. Esto incluye la responsabilidad de:
  - Trabajar en equipo con tu proveedor para decidir cuál cuidado de salud es el mejor para ti.
  - Entender cómo las cosas que haces pueden afectar tu salud.
  - Hacer lo mejor que puedas para mantenerte sano.
  - Tratar a los proveedores y al personal con respeto.
  - Hablar con tu proveedor acerca de todos tus medicamentos.
5. Debes seguir los planes e instrucciones de cuidado que acordaste con tu proveedor.

Si crees que te han tratado injustamente o te han discriminado, llama gratis al Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU. (HHS) al 1-800-368-1019. También puedes ver información sobre la Oficina de Derechos Civiles del HHS en línea en [www.hhs.gov/ocr](http://www.hhs.gov/ocr).