

Actualización del Manual del Miembro

Lea esta información con atención y consérvela junto con su Manual del Miembro.

Hemos actualizado recientemente las secciones **Sus derechos** y **Sus responsabilidades** del Manual del Miembro. Las secciones revisadas se encuentran a continuación.

Sus derechos

Tiene derecho a:

- Ser tratado con respeto y dignidad
- Saber que sus conversaciones con los médicos y proveedores son privadas
- Recibir una explicación de las enfermedades o tratamientos en un idioma que usted comprenda
- Contribuir en las decisiones sobre su atención
- Estar libre de toda restricción o aislamiento utilizados como medida de fuerza, disciplina, conveniencia o represalia como se establece en las normas federales sobre el uso de restricciones y aislamiento. Una restricción es algo que le impide moverse con libertad. Aislamiento significa que lo mantengan separado de los demás.
- Tomar decisiones informadas sobre su atención médica. Esto incluye su derecho a recibir explicaciones de las opciones de tratamiento y los riesgos que sean:
 - Completas
 - Claras
 - Comprensibles
- Negarse a recibir un tratamiento o atención
- Estar libre de restricciones físicas y químicas, excepto en emergencias
- Ver sus expedientes médicos y solicitar cambios
- Elegir un PCP/PDP de la red de Amerigroup DC
- Cambiar su PCP/PDP
- Presentar una queja formal sobre su atención y recibir una respuesta
- Solicitar una apelación o una audiencia justa si cree que Amerigroup DC cometió un error al denegar, reducir o interrumpir un servicio o artículo
- Recibir servicios y suministros de planificación familiar de un proveedor que usted elija
- Obtener atención médica sin retrasos innecesarios
- Recibir información sobre las Directivas Anticipadas y optar por no recibir o continuar con un tratamiento para mantenerse con vida
- Recibir una copia del Manual del Miembro de Amerigroup DC y/o el Directorio de proveedores
- Obtener información sobre nuestros proveedores
- Continuar un tratamiento que está recibiendo actualmente hasta que tenga un nuevo plan

- Recibir servicios de interpretación y traducción **gratuitos** y rechazar esos servicios
- Recibir servicios de transporte **gratuitos**
- Obtener más información sobre cómo se realiza la autorización previa
- Recibir información sobre Amerigroup DC, incluidos sus servicios, el estado financiero y cualquier manera especial en que paguemos a los médicos
- Recibir resúmenes de las encuestas de satisfacción del cliente
- Gozar de la política “Dispensar como se indica” de Amerigroup DC en relación con los medicamentos recetados
- Recibir una lista de todos los medicamentos cubiertos
- Hacer sugerencias a Amerigroup DC sobre sus derechos y responsabilidades
- Recibir servicios de cuidado de la salud de proveedores que:
 - Estén disponibles y accesibles
 - Proporcionen atención oportuna y coordinada
 - Respeten sus creencias culturales
 - Se aseguren de que usted reciba el nivel de atención para satisfacer sus necesidades específicas
- Ejercer sus derechos sin recibir malos tratos de Amerigroup DC, sus proveedores, subcontratistas o el Distrito
- Recibir una copia de sus derechos y responsabilidades

Sus responsabilidades

Tiene la responsabilidad de:

- Tratar a los proveedores con respecto y dignidad
- Seguir las reglas del Programa Medicaid Managed Care de DC y Amerigroup DC
- Seguir las instrucciones de sus proveedores
- Hablar con sus médicos y proveedores sobre sus afecciones de salud
- Trabajar en equipo con su proveedor para determinar cuál es el tipo de cuidado de la salud más adecuado para usted
- Asistir a las citas programadas
- Avisar a su médico con al menos 24 horas de anticipación si debe cancelar la cita
- Pedir una explicación si no comprende las instrucciones del médico
- Ir a la sala de emergencias solo si tiene una emergencia de salud
- Indicar a su PCP/PDP los problemas que puedan estar afectando su salud
- Indicar a la Administración de Seguridad Económica (ESA) y a Amerigroup DC si:
 - Usted o un familiar que es miembro tienen otro seguro de salud
 - Cambia su dirección o número de teléfono
 - Se produce un cambio en su familia (como una muerte o un nacimiento)
- Intentar comprender sus problemas de salud y participar en la elaboración de los objetivos de tratamiento
- Colaborar con su médico para obtener los registros médicos de los proveedores que lo trataron en el pasado
- Indicar a Amerigroup DC si se lesionó en un accidente o en el trabajo