



## Sus Derechos y Responsabilidades como Miembro de Amerigroup

### Sus Derechos

#### Los miembros de Amerigroup Community Care tienen derecho a:

- Recibir notificación oportuna y apropiada; debe recibir notificación por escrito antes de que Amerigroup emprenda cualquier acción para finalizar su cobertura de Amerigroup
- Obtener una Audiencia Imparcial de Medicaid si no está de acuerdo con una decisión de tome Amerigroup sobre su cobertura de atención médica
- Obtener una copia de la Notificación de Prácticas de Privacidad que le informa sus derechos sobre la Información Médica Protegida (PHI) y la responsabilidad de Amerigroup de proteger su PHI. Esto incluye el derecho a saber cómo Amerigroup maneja, usa y ofrece su PHI.
- Las Normas de Privacidad de la HIPPA definen PHI como información que:
  - Lo identifica a usted o que puede ser usada para identificarlo
  - Proviene de usted o que haya sido creada o recibida por un proveedor de atención médica, un plan de salud, su empleador o un centro de documentación de atención médica
  - Tiene que ver con su condición física o de salud mental, la forma en que se le provee atención médica o cómo se paga la atención médica que le proveen
- Recibir un directorio actualizado de médicos dentro de la red de Amerigroup
- Recibir información sobre sus médicos y otros proveedores de la red de Amerigroup; llame a Servicios al Miembro al 1-800-600-4441
- Elegir cualquiera de nuestros especialistas de la red de Amerigroup después de recibir una remisión de su PCP
- Ser remitido a especialistas que tengan experiencia con el tratamiento de discapacidades si usted tiene discapacidades crónicas
- Tener acceso a un PCP o a un PCP de respaldo las 24 horas al día, 365 días al año para recibir atención urgente; esta información está en su tarjeta de identificación de miembro
- Llamar al 911 sin recibir permiso de Amerigroup si tiene una situación de emergencia
- Tener acceso directo a atención médica de rutina y preventiva para mujeres (obstetricia/ginecología)
- Que un médico tome la decisión de denegar o limitar su cobertura
- No tener ley del silencio, que significa que los médicos son libres de conversar sobre todas las opciones de tratamiento médico, aun si no son servicios cubiertos
- Conocer cómo Amerigroup le paga a sus médicos, de modo que pueda saber si hay incentivos o desincentivos financieros amarrados a las decisiones médicas
- Saber cómo presentar un reclamo ante Amerigroup Community Care
- Saber cómo pedir una Revisión Administrativa de una decisión de no pagar por un servicio o limitar cobertura a Amerigroup
- Saber que usted o su médico no pueden ser penalizados por presentar un reclamo o una solicitud de Revisión Administrativa
- Ser tratado con respeto y dignidad por parte de los proveedores de atención médica, su personal y todas las personas empleadas por nuestra empresa
- Obtener información sobre Amerigroup Community Care, sus servicios, políticas y procedimientos, proveedores, los derechos y responsabilidades del miembro y cualquier cambio realizado
- Conversar sobre su registro médico con su PCP; usted puede solicitar un resumen de ese registro
- Rechazar el tratamiento en la medida de la ley y estar consciente de los resultados; esto incluye el derecho a rechazar ser parte de investigación
- Continuar como miembro de Amerigroup a pesar de su estado de salud o necesidad de atención

- Decidir por adelantado la persona que desea que tome decisiones sobre su atención, en caso de que usted no pueda hacerlo mediante un poder notarial duradero
- Esperar que sus registros y comunicaciones serán tratadas de manera confidencial y no serán divulgadas sin su permiso; los padres de los miembros menores de 18 años no pueden tener acceso a los registros cuanto la atención sea por servicios de obstetricia/ginecología
- Si usted es mayor de 18 años, esperar poder participar en y tomar decisiones sobre su propia atención médica y la de su hijo
- Si usted es menor de 18 años, esperar poder participar en y tomar decisiones sobre su propia atención médica y la de su hijo si usted:
  - Está casado
  - Es declarado emancipado mediante una orden de la corte
- Elegir un Proveedor de Atención Primaria (PCP), elegir un nuevo PCP y conservar la privacidad durante una visita a su médico
- Que su información médica sea entregada a una persona que usted elija para coordinar la atención cuando usted no pueda hacerlo o que se la entreguen a una persona que esté legalmente autorizada cuando debido a problemas relacionados con su salud, no se recomiende proporcionarle dicha información a usted
- Tener servicios médicos a su disposición según su plan de Amerigroup de conformidad con 42 CFR 438.206 hasta 438.210
- Estar libre de responsabilidad y recibir facturas de proveedores por servicios médicamente necesarios o cubiertos que estaban autorizados o cubiertos por Amerigroup en los cuales el proveedor no fue pagado
- Solo ser responsable por copagos según lo descrito en este manual del miembro
- Estar libre de cualquier deuda de Amerigroup en caso de insolvencia y responsabilidad por servicios cubiertos en los que el estado no haga el pago a Amerigroup
- Estar libre de pago por servicios cubiertos en los que el pago exceda el monto por el que usted sería responsable si Amerigroup suministrase el servicio
- Llamar a la línea gratuita de nuestra Nurse Helpline las 24 horas del día, los 7 días de la semana al 1-800-600-4441
- Llamar a la línea gratuita de nuestro departamento de Servicios al Miembro al 1-800-600-4441 de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. los días de la semana, excepto los días feriados estatales
- Recibir ayuda de alguna persona que hable su idioma primario o ayuda a través de una línea TTY/TDD si es sordo o tiene problemas auditivos llamando al 1-800-855-2880
- Esperar que los consultorios de los médicos tengan acceso para sillas de ruedas
- Recibir información sobre opciones y alternativas de tratamiento disponibles, independientemente del costo o cobertura de beneficio
- Pedir y recibir una copia de sus registros médicos y pedir que los registros sean enmendados o corregidos
- No ser restringido o aislado si el hacerlo:
  - Es para conveniencia de otra persona
  - Significa forzarlo a hacer algo que no quiera
  - Es para castigarlo
- Participar en la toma de decisiones sobre su atención médica con su médico
- Hacer sugerencias sobre la política de derechos y responsabilidades del miembro de Amerigroup
- Hablar sobre preguntas que pueda tener sobre su atención o servicios médicos con Amerigroup; llame a Servicios al Miembro al 1-800-600-4441

## Sus Responsabilidades

### Los miembros de Amerigroup tienen la responsabilidad de:

- Notificar a su PCP lo más pronto posible después de recibir tratamiento de emergencia
- Ir a la sala de emergencias cuando tenga una emergencia
- Llamar a Amerigroup si tiene un problema y necesita ayuda
- Informar a su PCP sobre síntomas o problemas y hacer preguntas
- Leer este manual del miembro para entender la forma en que funciona Amerigroup
- Notificar a Amerigroup si un familiar que está en Amerigroup ha fallecido; alguien también debe notificar a Amerigroup si usted fallece
- Proporcionar a Amerigroup información correcta al afiliarse
- Tratar a sus médicos, su personal y a los empleados de Amerigroup con respeto y dignidad
- No causar perturbación en el consultorio de su médico
- Respetar los derechos y la propiedad de todos los proveedores
- Cooperar con las personas que le proporcionan atención médica
- Obtener información sobre tratamiento y considerar este tratamiento antes de que se haga
- Analizar cualquier problema al seguir las instrucciones de su médico
- Considerar los resultados de rechazar el tratamiento recomendado por un médico
- Ayudar a su PCP a obtener sus registros médicos del médico que usted tenía antes; usted también debe ayudar a su PCP a completar nuevos registros médicos
- Respetar la privacidad de las otras personas que esperan en los consultorios de los médicos
- Obtener permiso de su PCP o los asociados de su PCP antes de ver a un consultor o especialista; también debe obtener permiso de su PCP antes de ir a la sala de emergencias a menos que tenga una condición médica de emergencia
- Llamar a Amerigroup y cambiar su PCP antes de ver a un nuevo PCP
- Conocer y seguir las políticas y procedimientos de Amerigroup descritos en este manual hasta que sea desafiado
- Programar y mantener sus citas y ser puntual Llamar siempre al consultorio del médico si necesita cancelar una cita, cambiar la hora de la cita o si va a llegar tarde
- Conversar sobre reclamos, preocupaciones y opiniones de manera cortés y apropiada
- Informar a su médico sobre a quién desea que se le informe sobre su salud
- Recibir servicios médicos de su PCP
- Conocer y participar en su atención médica. Debe hablar con su médico sobre el tratamiento recomendado. Debe entonces seguir los planes e instrucciones para la atención que han sido acordados con su proveedor.
- Saber cómo tomar sus medicamentos de forma correcta
- Portar su tarjeta de identificación de Amerigroup en todo momento. Debe comunicar rápidamente a Amerigroup sobre cualquier tarjeta perdida o robada. También debe ponerse en contacto con Amerigroup si la información en su tarjeta de identificación está incorrecta o si cambia su nombre, dirección o estado civil.
- Portar su tarjeta de identificación de Medicaid o PeachCare for Kids<sup>®</sup> en todo momento
- Mostrar sus tarjetas de identificación a cada proveedor
- Informar a Amerigroup sobre cualquier médico al que esté acudiendo actualmente
- Ofrecer información cierta y completa sobre sus circunstancias
- Comunicar un cambio en sus circunstancias
- Proporcionar a Amerigroup y a su médico la información que necesitan para atender sus necesidades médicas