

Derechos de los miembros de Florida Health Care Plans

Usted tiene derecho a lo siguiente:

- Recibir una respuesta razonable a sus solicitudes y necesidad de tratamiento o servicio dentro de las posibilidades de FHCP (Florida Health Care Plans) y las leyes y reglamentaciones aplicables.
- Recibir información sobre un tratamiento recomendado y a aceptarlo o rechazarlo.
- Presentar quejas formales sin perjuicio de la atención de la salud que reciba en el futuro si cree que estos derechos no se han respetado.
- Presentar una apelación. Comuníquese con el Departamento de Servicio a Miembros de FHCP, al 1-877-615-4022, para obtener información sobre el proceso de apelación.
- Ser tratado como una persona con creencias y valores propios; ser tratado con dignidad, compasión y respeto; recibir protección razonable contra posibles daños y mantener la privacidad.
- Recibir atención de la salud de calidad, independientemente de la raza, el grupo étnico, la nacionalidad, la religión, el sexo, la edad, la discapacidad mental o física, la afección médica (incluidas afecciones surgidas de actos de violencia doméstica), la orientación e identidad sexual, la experiencia en reclamaciones, la historia clínica, la constancia de asegurabilidad, la información genética o la fuente de pago.
- Recibir información sobre sus diagnósticos, tratamientos y pronósticos. Cuando, por cuestiones relacionadas con su salud, no es recomendable suministrarle dicha información, esta se pondrá a disposición de una persona que usted designe o un representante legalmente autorizado.
- Tener la certeza de que el tratamiento y los expedientes serán tratados de manera confidencial; y tener la posibilidad de aprobar o rechazar la divulgación de dicha información, a menos que lo exija ley.
- Obtener información sobre los servicios de apoyo que se encuentran a su disposición sin cargo, incluidos los servicios de intérpretes en el idioma de su elección, entre otros.
- Rechazar el tratamiento, en la medida en que lo permita la ley, y recibir información sobre las consecuencias de su rechazo. Si un miembro o su representante legalmente autorizado rechazan un tratamiento y dicho rechazo impide la prestación de atención apropiada, de acuerdo con estándares éticos y profesionales, la relación con el miembro puede finalizar después de dar aviso razonable.
- Participar en las decisiones relacionadas con su atención de la salud, incluidas las cuestiones éticas y las creencias culturales y espirituales, a menos que sea perjudicial para su salud.
- Recibir información sobre FHCP, sus proveedores y profesionales, los derechos y las responsabilidades de los miembros.
- Participar en charlas relacionadas con opciones de tratamientos médicamente necesarios, independientemente del costo o de la cobertura de beneficios.
- Negarse a participar en investigaciones experimentales.
- Saber el nombre del médico que coordina su atención de la salud y solicitar un cambio de médico de atención primaria.
- Tomar decisiones respecto de la atención médica, que incluyen el derecho a aceptar o rechazar un tratamiento médico o quirúrgico y elaborar instrucciones anticipadas de acuerdo con la ley federal Patient Self-Determination Act (Ley de Autodeterminación del Paciente) y el capítulo 765 del Estatuto de Florida titulado "Health Care Advance Directives" (Instrucciones anticipadas de atención de la salud). Estos derechos también incluyen el de designar a un representante, mediante un poder de representación o la designación de un sustituto para el cuidado de la salud, para que tome decisiones en su lugar y dé consentimiento informado si usted no puede hacerlo.
- Hacer sugerencias sobre las políticas de derechos y responsabilidades de los miembros de la organización.
- Llevar a la persona que usted elija a las áreas del centro de atención de la salud accesibles para pacientes para que lo acompañe mientras recibe tratamiento ambulatorio o consulta a su proveedor de atención de la salud, a menos que eso pusiera en riesgo la seguridad o la salud del paciente, de otros pacientes o del personal del centro; o que el centro o proveedor no cuenten con un lugar razonable para ubicar a la persona.

Responsabilidades de los miembros de Florida Health Care Plans

Usted es responsable de hacer lo siguiente:

- Brindar información precisa y completa sobre sus reclamos actuales, enfermedades pasadas, medicamentos y cambios inesperados en su afección.
- Entender y respetar el plan de tratamiento recomendado lo mejor posible y realizar preguntas cuando sea necesario.
- Responder en forma oportuna cuando FHCP le solicite a usted o a sus dependientes información relacionada con servicios cubiertos.
- Mostrar respeto y consideración hacia el personal médico y otros miembros.
- Entender sus problemas de salud y colaborar para alcanzar los objetivos mutuamente acordados lo mejor posible.
- Conocer sus medicamentos y tomarlos siguiendo las instrucciones que recibió.
- Asistir a sus citas con puntualidad y exactitud o, si debe cancelarlas, avisar al proveedor con 24 horas de anticipación.
- Seguir las reglas de seguridad y los letreros.
- Recibir toda su atención de la salud a través de FHCP, excepto la atención de emergencia. (Los miembros cuyos planes tengan cláusulas de punto de servicio o de triple opción deben consultar el *Resumen de beneficios y cobertura*).
- Entender que, si rechaza el tratamiento o no respeta las instrucciones del proveedor, usted es responsable de sus acciones y las consecuencias.
- Informar a FHCP el tratamiento de emergencia llamando al 1-877-615-4022.
- Mostrar su tarjeta de membresía de FHCP cada vez que encargue o retire una receta.
- Utilizar las instalaciones de la sala de emergencias solo para emergencias médicas y accidentes graves.
- Asumir la responsabilidad financiera de todos los copagos, el coaseguro o las sumas deducibles; y brindar información actualizada al proveedor sobre el estado de su membresía en FHCP.