

### **Sus derechos y responsabilidades**

Nuestro plan debe respetar sus derechos como miembro del plan

Como miembro del plan, usted tiene ciertos derechos y protecciones en lo que se refiere a su atención médica. Los siguientes son los derechos y protecciones para todas las personas con Medicare:

- Ser tratado con dignidad y respeto en todo momento.
- Estar protegido de la discriminación. Toda compañía o agencia que trabaje con Medicare debe obedecer la ley. No pueden tratarlo de manera diferente debido a su raza, color, origen nacional, discapacidad, edad, religión o sexo.
- Haga que su información personal y de salud se mantenga privada (HIPPA)
- Obtenga información de una manera que funcione para usted,
  - Debemos proporcionar información de una manera que funcione para usted (en idiomas que no sean inglés, en braille, en letra grande u otros formatos alternativos, etc.)
- Obtenga información de una manera que usted entienda de Florida Complete Care, Medicare, proveedores de atención médica y, bajo ciertas circunstancias, contratistas.
- Obtenga información comprensible sobre Florida Complete Care o Medicare para ayudarlo a tomar decisiones de atención médica, que incluyen:
  - Lo que está cubierto.
  - Lo que paga Medicare.
  - Cuánto tienes que pagar.
  - Qué hacer si desea presentar una queja o apelación.
  - Haga que se respondan sus preguntas sobre Florida Complete Care o Medicare.
  - Tener acceso a médicos, especialistas y hospitales.
  - Aprenda sobre sus opciones de tratamiento en un lenguaje claro que pueda entender y participar en las decisiones de tratamiento
- Debemos asegurarnos de que obtenga acceso oportuno a sus servicios y medicamentos cubiertos.
  - Esto incluye el derecho a obtener servicios oportunos de especialistas cuando necesite esa atención.
- También tiene derecho a surtir o volver a surtir sus recetas en cualquiera de nuestras farmacias de la red sin largas demoras.
- Participe con los profesionales en la toma de decisiones sobre su atención médica.
- Tener conversaciones sobre las opciones de tratamiento para las afecciones, independientemente del costo o la cobertura

- Obtenga servicios de atención médica en un idioma que entienda y de una manera culturalmente sensible.
- Obtenga servicios cubiertos por Medicare en caso de emergencia.
- Obtenga una decisión sobre el pago de atención médica, la cobertura de servicios o la cobertura de medicamentos recetados.
- Cuando se presenta un reclamo, recibirá un aviso que le informará qué estará cubierto y qué no estará cubierto.
- Si no está de acuerdo con una decisión sobre sus reclamos o servicios, tiene derecho a apelar.
- Presente quejas (a veces llamadas "quejas"), incluidas las quejas sobre la calidad de su atención.
- Tiene el derecho de hacer recomendaciones con respecto a los Derechos y Responsabilidades de los Miembros de Cuidado Completo de Florida.

Además de las protecciones descritas anteriormente, cada miembro de Florida Complete Care tiene las siguientes protecciones:

- Elija proveedores de atención médica dentro de la Red de Atención Completa de Florida, para que pueda obtener la atención médica que necesita.
- Obtenga un plan de tratamiento de su médico.
- Si tiene una afección médica compleja o grave, un plan de tratamiento le permite ver directamente a un especialista dentro de la red de Florida Complete Care tantas veces como usted y su médico crean que necesita.
- Las mujeres tienen derecho a acudir directamente a un especialista en atención médica de la mujer sin una referencia dentro de la red de Florida Complete Care para servicios de atención médica de rutina y preventivos.
- Cuando le pregunte al plan de salud Florida Complete Care cómo paga a sus médicos, Florida Complete Care debe informarle
  - Medicare no permite que Florida Complete Care pague a los médicos de una manera que pueda interferir con la obtención de la atención que necesita.
- Solicite una apelación para resolver las diferencias con Florida Complete Care.
- Presente una queja (llamada "queja") sobre otras preocupaciones o problemas con Florida Complete Care.
- Obtenga una decisión de cobertura o información de cobertura de Florida Complete Care antes de recibir servicios.
- Solicitar materiales y/o asistencia en lenguaje y formatos distintos al inglés escrito, como Braille, Audio o Lenguaje de Señas, si es necesario.

- Anticipe que Florida Complete Care proporcionará su Aviso de Prácticas de Privacidad sin su solicitud.

### **Responsabilidades de los miembros**

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

1. Notificar a la Compañía (Florida Complete Care) y a los Proveedores de Atención Médica de cualquier cambio que pueda afectar su participación, necesidades de atención médica o beneficios. Algunos ejemplos incluyen, pero no se limitan a, los siguientes:
  - a. Cambio de dirección o número de teléfono;
  - b. Otros seguros de salud;
  - c. Condición médica especial;
  - d. Cambio en el PCP;
  - e. Reubicación a otro condado o estado.
2. Asegúrese de que sus beneficios estén actualizados y no expiren.
3. Asegúrese de que toda la información esté actualizada.
4. Cooperar con la Compañía (Florida Complete Care) y los Proveedores de Atención Médica y seguir las pautas que se le dan sobre la Compañía (Florida Complete Care).
5. Siga las instrucciones del proveedor de atención médica sobre su atención. Esto incluye:
  - a. Hacer citas con el proveedor de atención médica
  - b. Cancelar citas cuando él / ella no puede hacer la cita; y
  - c. Comunicarse con la Compañía (Florida Complete Care) cuando él / ella tenga preguntas.
6. Tratar a los proveedores de atención médica y al personal con respeto y dignidad.
7. Discuta y acuerde los objetivos del tratamiento con el proveedor de atención médica en la medida en que él / ella pueda hacerlo.
8. Comuníquese con su proveedor de atención médica para comprender sus problemas de salud en la medida en que pueda hacerlo.

**ATTENTION:** If you speak Spanish, language assistance services are available to you free of charge. Call 1-833-FC2-PLAN (1-833-322-7526), TTY/TTD 711, 8 a.m. to 8 p.m., seven days a week (except Thanksgiving and Christmas) from Oct. 1 through March 31 and 8 a.m. to 8 p.m., Monday through Friday (excluding holidays) from April 1 through Sept. 30.