

You Have Rights and Responsibilities

As a member, you have many rights and responsibilities. These rights cover your treatment, privacy and access to information. It's important to learn and understand your rights. We list some of your rights here. There are more. We encourage you to check your member handbook or our website to learn about all of them. If you need a hard copy, please call Member Services at 1-866-433-6041 (TTY 1-866-912-3609).

Your rights include, but are not limited to:

- ✓ Receiving all services that we must provide.
- ✓ Being treated with respect, and with your dignity and privacy in mind.
- ✓ Knowing that your medical record information will be kept private.
- ✓ Being able to ask for and get a copy of your medical records, and to be able to ask that the record be changed or corrected if needed.
- ✓ Being able to file an appeal, a grievance (complaint) or state hearing.

Some of your responsibilities include:

- ✓ Asking questions if you don't understand your rights.
- ✓ Keeping your scheduled appointments.
- ✓ Having an ID card with you at your appointments.
- ✓ Always getting in touch with your primary care physician (PCP) first if you have a medical need that isn't an emergency.
- ✓ Telling your PCP if you had care in an emergency room.



What Is "Utilization Management"?

Utilization management is how we review and decide on medical coverage. It includes figuring out what's the right medical care for a medical condition. It also helps make sure treatment is not under-used or overused.

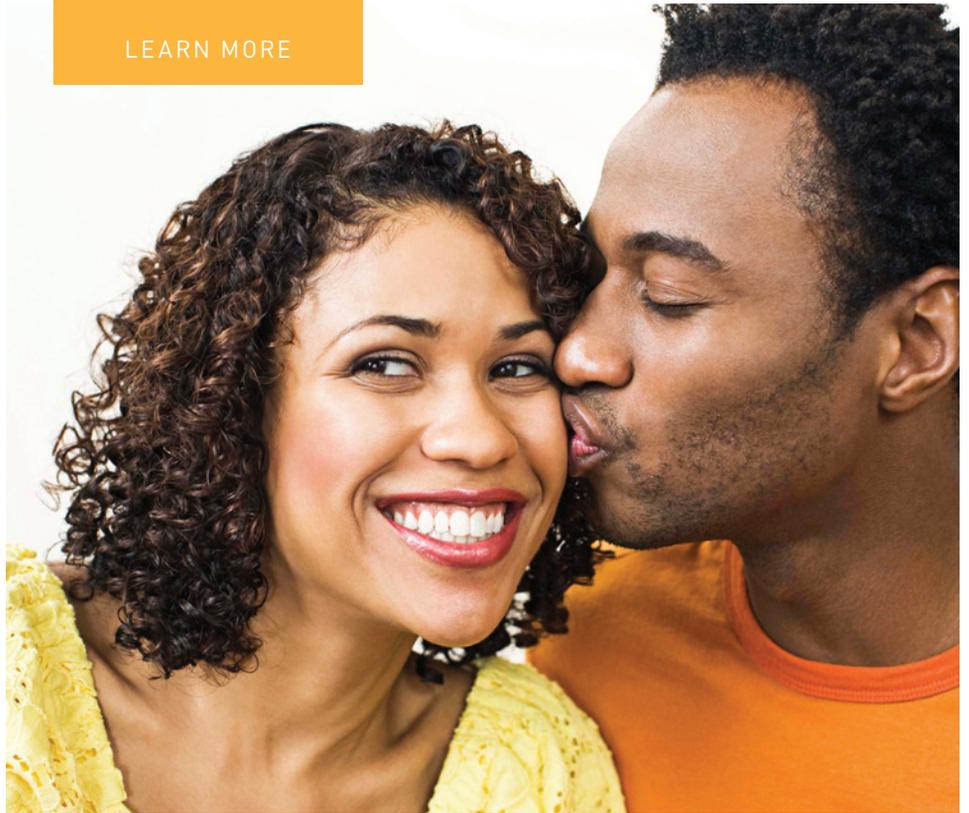
We make choices about care based on common medical or healthcare practices. We use information developed by many doctors to make these decisions. We consider what's necessary, right and effective. And if there's a special case, we look at it carefully.

These decisions cover medical and surgical admissions, outpatient procedures, referrals to specialists and ancillary services. When we need to, we update standards with the help of doctors on our Quality Improvement Committee. You can ask for a copy of the medical standards of a disease or medical condition by calling Member Services.

EXTRA SUPPORT

Sometimes members have special situations and need extra attention. Maybe they have a difficult disease that means seeing many different doctors. Case managers are a great help to these members.

Case managers are nurses and doctors who can explain treatment options. They also help patients understand complicated care. And they can support patients who have to see many different doctors.



Help Your Health

Are you at risk for getting a chronic disease? Our **disease management** program can help. It can show you how to live healthier. A disease manager teaches you how to make smart choices about your health so you can avoid getting ill.

If you are already getting treated for a disease, **case management** can help. They can coordinate your care.

When you take part in these programs, you'll talk with a nurse over the phone. You'll learn a lot about taking care of your health.



We Protect Your Private Information

We take your privacy and confidentiality seriously. Your private health information is known as "protected health information." We have very safe processes in place to keep it safe. And we comply with the Health Insurance Portability and Accountability Act of 1996 (HIPAA) and state privacy law requirements.



Usted tiene derechos y responsabilidades

Como miembro, usted tiene muchos derechos y responsabilidades. Estos derechos abarcan su tratamiento, privacidad y acceso a información. Es importante que aprenda y comprenda sus derechos. Aquí hay una lista de algunos de sus derechos. Existen más. Lo alentamos a consultar su manual para miembros o nuestro sitio web para aprender sobre ellos. Si necesita una copia impresa, llame a Servicios para Miembros al 1-866-433-6041 (TTY 1-866-912-3609).

Sus derechos incluyen, pero no se limitan a:

- ☑ Recibir todos los servicios que debemos brindarle.
- ☑ Ser tratado con respeto teniendo en mente su dignidad y privacidad.
- ☑ Saber que la información en su historia clínica se mantendrá en privado.
- ☑ Poder pedir y obtener una copia de su historia clínica y tener la posibilidad de pedir que ésta se modifique o se corrija si es necesario.
- ☑ Tener la posibilidad de presentar una apelación, una queja (reclamo) o audiencia estatal.

Algunas de sus responsabilidades incluyen:

- ☑ Hacer preguntas si no entiende sus derechos.
- ☑ Mantener sus citas programadas.
- ☑ Llevar con usted su tarjeta de identificación cuando acuda a sus citas.
- ☑ Siempre comunicarse primero con su médico de atención primaria (PCP, por sus siglas en inglés) si tiene una necesidad médica que no es una emergencia.
- ☑ Comunicarle a su PCP si lo atendieron en una sala de emergencias.

¿Qué es la “Administración de la Utilización”?

Administración de la Utilización se refiere a cómo revisamos y decidimos acerca de la cobertura médica. Incluye determinar cuál es la atención médica apropiada para una condición médica. También nos ayuda a estar seguros de que el tratamiento no se utiliza de manera deficiente o excesiva.

Tomamos decisiones sobre la atención en base a prácticas médicas o de atención de salud que son comunes. Utilizamos información desarrollada por varios médicos para tomar estas decisiones. Consideramos lo que es necesario, apropiado y efectivo. Y si hay un caso especial, lo examinamos cuidadosamente.

Estas decisiones se refieren a las admisiones médicas y quirúrgicas, los procedimientos ambulatorios y las derivaciones a especialistas y servicios auxiliares. Cuando es necesario, actualizamos estos estándares con la ayuda de los médicos de nuestro Comité para el Mejoramiento de la Calidad. Usted puede pedir una copia de los estándares médicos de una enfermedad o condición médica llamando a Servicios para Miembros.

APOYO EXTRA

Algunas veces, los miembros tienen situaciones especiales que necesitan atención adicional. Tal vez padezcan una enfermedad difícil que requiera consultas con varios médicos diferentes. Los Administradores de Caso son una gran ayuda para estos miembros.

Los Administradores de Caso son enfermeras o médicos que pueden explicarle las opciones de tratamiento. También ayudan a los pacientes a comprender cuando la atención que reciben es complicada. Y ellos pueden apoyar a los pacientes que tienen que consultar a varios médicos diferentes.



Ayude a su salud

¿Corre el riesgo de padecer una enfermedad crónica? Nuestro programa de **manejo de enfermedades** puede ayudarlo. Puede enseñarle a vivir de manera más saludable. Un administrador de enfermedad le enseña cómo tomar decisiones inteligentes con respecto a su salud para que pueda evitar enfermarse.

Si usted ya está siendo tratado por una enfermedad, la **administración de casos** puede ayudarlo. Ellos pueden coordinar su atención.

Cuando usted participa en estos programas, hablará con una enfermera por teléfono. Aprenderá bastante acerca de cómo cuidar su salud.



Nosotros protegemos su información privada

Nosotros tomamos muy en serio su privacidad y confidencialidad. Su información privada sobre la salud se conoce como “información de salud protegida”. Tenemos en vigencia procesos muy seguros para resguardarla. Y cumplimos con la Ley de responsabilidad y transferibilidad de los seguros médicos de 1996 (HIPAA, por sus siglas en inglés) y los requisitos de la ley estatal de privacidad.

