



289 LaClair St | Coos Bay, OR 97420
Main: 541-269-7400
Toll Free: 800-264-0014
TTY: 711 or 800-735-1232

Sus derechos y responsabilidades

Como miembro de Advanced Health, usted tiene derechos. También hay responsabilidades o cosas que debe hacer cuando obtiene el OHP. Si tiene preguntas sobre los derechos y responsabilidades listados aquí, llame al Servicio al Cliente al 541-269-7400.

Tiene derecho a ejercer sus derechos de miembro sin recibir una mala respuesta ni sufrir discriminación. Puede presentar una queja si siente que no se han respetado sus derechos. Obtenga más información sobre cómo presentar quejas en la página 105. También puede llamar

a un defensor de los derechos del paciente de la Autoridad de Salud de Oregón al 877-642-0450 (TTY 711). Puede enviarle un correo electrónico seguro a www.oregon.gov/oha/ERD/Pages/Ombuds-Program.aspx.

Hay ocasiones en que los menores de 18 años quieren o necesitan obtener servicios de atención médica por su cuenta. Los menores mayores de 15 años pueden recibir atención médica y dental sin el consentimiento de sus padres. Para obtener más información, lea “Minor Rights: Access and Consent to Health Care” (Derechos de los menores: acceso y consentimiento para la atención médica). Este folleto explica los tipos de servicios que los menores de cualquier sexo pueden obtener por su cuenta y cómo se puede compartir el expediente médico. Puede leerlo en www.OHP.Oregon.gov. Haga clic en “Minor rights and access to care” (Derechos de los menores y acceso a la atención). O visite: <https://sharedsystems.dhsoha.state.or.us/DHSForms/Served/le9541.pdf>

Sus derechos como miembro del OHP

Tiene derecho a que lo traten de esta manera

- Que lo traten con dignidad, respeto y consideración a su privacidad.
- Que los proveedores le den el mismo trato que a otras personas que buscan atención médica.
- Tener una relación estable con un equipo de atención que sea responsable de manejar toda su atención.

- Que no lo retengan ni lo alejen de las personas porque así sería más fácil:
 - cuidarlo,
 - castigarlo, u
 - obligarlo a hacer algo que no quiere.

Tiene derecho a recibir esta información

- Material explicado de una manera y en un idioma que pueda entender. (Vea las páginas 5-11)
- Material, como este manual, sobre las CCO y cómo usar el sistema de atención médica.
- Material escrito sobre sus derechos, responsabilidades, beneficios, cómo obtener servicios y qué hacer en una emergencia.
- Información sobre su condición, tratamientos y alternativas, qué está cubierto y qué no está cubierto. Esta información lo ayudará a tomar buenas decisiones sobre su atención. Obtenga esta información en el idioma y el formato que sea mejor para usted.
- Un expediente médico en el que se registran sus condiciones, los servicios que recibe y las remisiones. (Vea la página 13) Puede:
 - Tener acceso a su expediente médico.
 - Compartir su expediente médico con un proveedor.
- Que le envíen un aviso por escrito de la denegación o modificación de un beneficio antes de que suceda. Es posible que no reciba un aviso si no lo exigen las normas federales o estatales.
- Que le envíen un aviso por escrito de los proveedores que ya no están dentro de la red. Dentro de la red quiere decir que son los proveedores o especialistas que trabajan con Advanced Health. (Vea la página 31)
- Que le avisen a tiempo si se cancela una cita.

Tiene derecho a recibir esta atención

- Atención y servicios centrados en usted. Reciba atención que le dé opciones, independencia y dignidad. Esta atención se basará en sus necesidades médicas y cumplirá los estándares de la práctica.
- Servicios que tengan en cuenta sus necesidades culturales y de idioma y que estén cerca de donde vive. Si están disponibles, puede obtener servicios en entornos no tradicionales como en línea. (Vea la página 78).

- Coordinación de la atención, atención basada en la comunidad y ayuda con la transición de atención de manera que se adapte a su cultura e idioma. Esto ayudará a mantenerlo fuera de un hospital o centro.
- Servicios que son necesarios para saber la condición médica que tiene.
- Ayuda para usar el sistema de atención médica. Obtener el apoyo cultural y de idioma que necesite. (Vea la página 4). Podría ser:
 - Intérpretes de atención médica certificados o calificados
 - Trabajadores de la salud tradicionales certificados
 - Trabajadores médicos de la comunidad
 - Especialistas en bienestar entre pares
 - Especialistas en apoyo entre pares
 - Comadronas
 - Asistentes de salud personal
- Ayuda del personal de la CCO, totalmente capacitado en las políticas y procedimientos de la CCO.
- Servicios de prevención cubiertos. (Vea la página 33).
- Servicios de urgencia y emergencia las 24 horas del día, los 7 días de la semana sin aprobación ni permiso. (Vea las páginas 82-83)
- Remisiones a proveedores especializados para los servicios coordinados cubiertos necesarios según su salud. (Vea la página 37).
- Apoyo adicional de un defensor de los derechos del paciente de OHP (vea la página 105).

Tiene derecho a hacer estas cosas

- Elegir sus proveedores y a cambiar esas opciones que eligió. (Vea la página 31)
- Obtener una segunda opinión. (Vea la página 31)
- Pedirle a un amigo, familiar o ayudante que lo acompañe a las citas.
- Participar activamente en la preparación de su plan de tratamiento.
- Aceptar o rechazar servicios. Saber lo que podría suceder basado en su decisión. (No se puede rechazar un servicio que ordene un tribunal).
- Remitirse a servicios de salud conductual o de planificación familiar sin el permiso de un proveedor.
- Hacer una declaración de deseos para el tratamiento. Esto significa sus deseos de aceptar o rechazar tratamiento médico, quirúrgico o de medicina

conductual. También significa el derecho de hacer directivas y dar poderes legales para la atención médica, listados en el ORS 127. (Vea la página 99)

- Presentar una queja o pedir una apelación. Obtener una respuesta de Advanced Health cuando lo haga. (Vea la página 105)
 - Pedirle al estado una revisión si no está de acuerdo con la decisión de Advanced Health. Esto se llama audiencia.
- Acceso gratuito a intérpretes médicos certificados o calificados para todos los idiomas que no sean inglés y para lenguaje de señas. (Vea la página 5).

Sus responsabilidades como miembro de OHP.

Debe tratar a otras personas de esta manera

- Tratar con respeto al personal de Advanced Health, a los proveedores y a otras personas.
- Ser sincero con sus proveedores para que puedan darle la mejor atención.

Debe dar esta información al OHP

Si tiene el OHP, debe informar de ciertos cambios sobre usted y su grupo familiar. En su carta de aprobación del OHP, se le indica la información que debe dar y cuándo debe hacerlo.

Puede informar de los cambios de una de estas maneras:

- Use su cuenta en línea ONE en One.Oregon.gov para informar de los cambios en línea.
- Visite cualquier oficina del Departamento de Servicios Humanos (Department of Human Services) de Oregón en Oregón. Puede encontrar una lista de las oficinas en <https://www.oregon.gov/odhs/Pages/office-finder.aspx>
- Comuníquese con un socio local de la comunidad autorizado por el OHP. Puede encontrar un socio de la comunidad en: <https://healthcare.oregon.gov/Pages/find-help.aspx>
- Llame a Servicio al Cliente del OHP de lunes a viernes al 800-699-9075.
- Por fax al 503-378-5628
- Por correo a ONE Customer Service Center, PO Box 14015, Salem, OR 97309.

Hay otros derechos y responsabilidades que tiene como miembro del OHP. El OHP se los dio cuando usted presentó su solicitud. Puede encontrar una copia en <https://www.oregon.gov/odhs/benefits/pages/default.aspx>, en el enlace “Derechos y responsabilidades”.

Debe ayudar con su atención de estas maneras

- Elegir o ayudar a elegir a su proveedor de atención primaria o clínica.
- Ir a los chequeos anuales, visitas de bienestar y atención de prevención para estar sano.
- Llegar puntualmente a las citas. Si va a llegar tarde, llamar con antelación o cancelar la cita si no puede ir.
- Llevar sus tarjetas de identificación médica a las citas. Decir en el consultorio que tiene OHP y cualquier otro seguro médico. Avisarles si se lesionó en un accidente.
- Ayudar a su proveedor a hacer su plan de tratamiento. Seguir el plan de tratamiento y participar activamente en su atención.
- Seguir las instrucciones de sus proveedores o pedir otra opción.
- Si no entiende, preguntar sobre las condiciones, los tratamientos y otros temas relacionados con la atención.
- Usar la información que le den los proveedores y los equipos de atención para tomar decisiones informadas sobre su tratamiento.
- Consultar a su proveedor de atención primaria para pruebas y otras necesidades de atención, a menos que sea una emergencia.
- Usar especialistas dentro de la red o trabajar con su proveedor para obtener aprobación si quiere o necesita ver a alguien que no trabaja con Advanced Health.
- Usar adecuadamente los servicios de urgencias o emergencias. Avisar a su proveedor de atención primaria en un plazo de 72 horas si usa esos servicios.
- Ayudar a los proveedores a obtener su expediente médico. Es posible que deba firmar un formulario llamado Revelación de información.
- Avisar a Advanced Health si tiene algún problema, queja o si necesita ayuda.
- Pagar los servicios que no cubra el OHP.
- Si recibe dinero por una lesión, ayudar a que Advanced Health reciba el pago por los servicios que le hayamos prestado por esa lesión.