

## Sus derechos como miembro

Como miembro, tiene derecho a lo siguiente:

- Ser tratado con respeto y dignidad, sin importar su raza, origen étnico, credo, creencias religiosas, orientación sexual o fuente de pago de la atención.
- Recibir tratamiento médicamente necesario, como atención de emergencia.
- Recibir información sobre nosotros y nuestros servicios, proveedores primarios de cuidados médicos (PCP por sus siglas en inglés), especialistas, otros proveedores y sobre sus derechos y deberes.
- Tener una conversación sincera y fácil de comprender sobre las opciones de tratamiento adecuadas o médicamente necesarias para sus afecciones, sin importar el costo o la cobertura del beneficio.
- Trabajar con el PCP, los especialistas y otros proveedores para tomar decisiones sobre el cuidado de su salud.
- Aceptar o rechazar el tratamiento médico o quirúrgico.
- Llamar al consultorio de su PCP o proveedor de salud conductual (salud mental o trastorno por consumo de sustancias) las 24 horas del día, los siete días de la semana.
- Esperar que sus registros de cuidado de la salud sean privados y que acatemos las leyes relacionadas con la confidencialidad de los registros y la información personal de los pacientes, en reconocimiento de su derecho a la privacidad.
- Obtener una segunda opinión para los tratamientos y la atención propuestos; Tufts Health Plan pagará la consulta por la segunda opinión.
- Presentar una queja para expresar su insatisfacción con nosotros, los proveedores o la calidad de la atención o los servicios que recibí.
- Apelar un rechazo o acción adversa que hagamos para su atención o servicios.
- No experimentar restricciones ni aislamiento como medio de coerción, disciplina, conveniencia o represalias.
- Pedir más información o explicaciones de lo que se incluye en este Manual del miembro, ya sea en forma oral o por escrito.
- Pedir una copia de este Manual del miembro en cualquier momento.
- Recibir un aviso por escrito de los cambios importantes y finales a nuestra red de proveedores, incluidos entre otros, cancelaciones de PCP, especialistas, hospitales y establecimientos que lo afectan.
- Pedir y recibir copias de sus registros médicos y pedir que corrijamos o enmendemos los registros, si es necesario.
- Recibir los servicios de su Lista de servicios cubiertos.
- Hacer recomendaciones sobre nuestra política de derechos y deberes de los Miembros.
- Pedir y recibir este Manual del miembro y otra información del plan de salud traducida a su idioma de preferencia o en el formato que prefiera.
- Ejercer sus derechos libremente sin afectar negativamente la manera en que nosotros o sus Proveedores lo tratamos.