

Derechos y Responsabilidades del Miembro

Como miembro de IdealCare by Sendero Health Plans, usted tiene ciertos derechos y responsabilidades, como indica continuación.

Usted tiene derecho a:

- Recibir cobertura para sus beneficios médicos y el tratamiento que está disponible cuando usted lo necesita y se maneja de una manera que respete su privacidad y dignidad.
- Recibir información sobre los beneficios de su plan de salud, médicos y proveedores, derechos y responsabilidades del miembro, incluyendo información sobre servicios cubiertos y no cubiertos y los costos que usted será responsable por pagar.
- Tener una conversación y participar con su proveedor de salud médica sobre sus decisiones de su salud y que su proveedor de salud médica le dé información sobre su condición médica y sus opciones de tratamiento, independientemente de la cobertura o el costo. Usted tiene el derecho de recibir esta información en términos y lenguaje que usted entienda.
- Aprender acerca de los cuidados que reciba. Usted debe ser notificada sobre quien está disponible para ayudarlo con cualquier programa especial de IdealCare o servicios que usted recibe y quien le puede ayudar para que usted pueda cambiar de programas o servicios.
- Expresar quejas y apelaciones sobre IdealCare o cualquier proveedor médico. Nuestro proceso está diseñado para escuchar y actuar sobre su queja o preocupación sobre IdealCare y/o la calidad de servicio que usted recibe de proveedores médicos y los diversos lugares dentro de nuestra red donde usted reciba servicios; proveer una amable y rápida respuesta y guiarlo través de nuestro proceso si no está de acuerdo con nuestra decisión.
- Hacer sugerencias con respecto nuestras pólizas que le afecta a sus derechos y responsabilidad. Si usted tiene alguna sugerencia o preocupación por favor de llamar a Servicio al Cliente al número gratuito que aparece en su tarjeta de identificación

Usted tiene la responsabilidad de:

- Revisar y comprender la información que recibe sobre su plan de seguro médico. Por favor de llamar a Servicio al Cliente cuando tenga una pregunta o una duda.
- Entender cómo obtener servicios y que suministros están cubiertos por su plan.
- Enseñar su tarjeta de identificación antes de recibir servicios médicos.
- Entender su condición médica y trabajar en conjunto con su doctor para desarrollar metas de tratamiento que estén de acuerdo tanto usted como su doctor.
- Seguir los planes e instrucciones para su cuidado de salud al cual usted y su doctor han acordado.
- Proporcionar información a IdealCare y a su doctor con el fin de darle servicios médicos.
- Pagar todos sus copagos, deducibles, y coseguro por los cuales usted es responsable de pagar cuando reciba los servicios médicos o cuando se deban.
- Acudir a sus citas médicas y notificar a la oficina de su doctor con tiempo si usted va llegar tarde o no va poder asistir a su cita.

- Expresar sus opiniones, dudas o quejas a Servicio al Cliente de IdealCare o/a su doctor.
- Notificar al seguro médico o su doctor lo más pronto posible sobre cualquier cambio como si su familia gana un miembro de la familia, dirección, número telefónico o si usted decide dar de baja algún programa o servicio con IdealCare.