



## **MEMBER RIGHTS AND RESPONSIBILITIES**

**As a member of the health plan, you have the right to:**

1. Receive information about the health plan, the providers and the health services available to you, and about your rights and responsibilities as a member.
2. Be treated with respect by your health care providers and health plan staff.
3. Have the privacy and confidentiality of your records protected.
4. Receive information about your medical condition in terms you can understand in order to participate in making decisions about your care with your health care provider.
5. Have an open discussion of appropriate treatment options for your condition, regardless of cost and benefit coverage.
6. Make recommendations about the health plan's Rights and Responsibilities policies.
7. Obtain needed interpreter services at no charge when receiving covered medical services. You may also file a complaint if your language needs are not met.
8. Voice complaints or appeals about the health plan or the health care provided.
9. To receive medical services from an Indian Health Clinic without approval from the health plan if you are a Native American Indian.

**You have a responsibility to:**

1. Learn how to use the health plan and provide the information to the health plan that is needed to give you the best care possible.
2. Follow the instructions and treatment plan you have agreed on with your health care provider.
3. Treat your providers and health plan staff with courtesy and respect.
4. Understand your health problems and be a part in making a treatment plan with your provider that you both agree on.
5. Be on time for your appointments and inform the provider's office if you must cancel.
6. Contact your Primary Care Provider first when seeking care, except in an emergency.
7. Follow the recommendations for preventive care, yearly check-ups and a healthy lifestyle.

**If you have questions about your rights and responsibilities  
call a Member Services Representative toll-free,  
Monday through Friday 8am to 5pm at 1-877-814-1861.**



## **DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL MIEMBRO**

**Como miembro del plan de salud, usted tiene el derecho a:**

1. Recibir información acerca de su plan de salud, los proveedores, y los servicios médicos a su disposición, y sobre sus derechos y responsabilidades como un miembro.
2. Ser tratado con respeto y cortesía por parte de sus proveedores y el personal administrativo de su plan de salud.
3. La privacidad, confidencialidad, y protección de sus archivos médicos
4. Obtener información acerca de su condición médica, en términos que Ud. Pueda comprender para poder participar con su proveedor de cuidado de salud en hacer decisiones que puedan afectar su cuidado médico.
5. Tener una discusión abierta de las opciones apropiadas acerca de cualquier tratamiento que posiblemente necesite, sin importar el costo o beneficios de cobertura.
6. Hacer recomendaciones sobre las pólizas del plan de salud, los Derechos y Responsabilidades.
7. Obtener servicios de intérprete, a ningún costo, cuando obtenga servicios médicos de salud que sean cubiertos. Además, puede archivar una queja si Ud. cree que sus derechos lingüísticos no fueron resueltos.
8. Expresar quejas o apelaciones sobre su plan de salud o el cuidado que se le ha suministrado.
9. Recibir servicios médicos por medio de una clínica de indios sin necesidad de que primero lo apruebe el plan de salud, si usted es un Indio Americano Nativo.

**Tiene usted la responsabilidad de:**

1. Aprender como usar el plan de salud y dar información necesaria para que su doctor y plan de salud puedan rendir el mejor cuidado médico posible.
2. Seguir el plan de tratamiento y las instrucciones formuladas por su proveedor de cuidado de salud con su consentimiento.
3. Tratar con respeto y cortesía a su doctor y al personal administrativo de su plan de salud.
4. Entender sus problemas de salud y participar con su proveedor en preparar un plan de tratamiento en cual los dos estén de acuerdo.
5. Presentarse a tiempo a sus citas y comunicarse con el consultorio médico si no puede acudir a una cita y ocupa cancelarla.
6. Comunicarse primero con su Proveedor de Cuidado Primario cuando ocupe servicios médicos a menos que necesite cuidado de emergencia.
7. Seguir las recomendaciones de su plan de salud con relación al cuidado preventivo, exámenes anuales, y una vida saludable.

**Si tiene preguntas sobre sus derechos y responsabilidades puede llamar a un Representante de Servicios para Miembros al número, libre de cobro, 1-877-814-1861, de lunes a viernes de 8:00am a 5:00pm.**