

Derechos y responsabilidades de los miembros

Keystone Mercy está comprometida a tratar a sus miembros con respeto y dignidad. Keystone Mercy, y su red de médicos y otros proveedores de servicios, no discriminan a ninguno de sus miembros por su raza, sexo, religión, nación de origen, discapacidad, edad, orientación sexual, o por cualquier otra razón prohibida por la ley. Como miembro, tiene los siguiente derechos y responsabilidades:

Derechos de los miembros

Usted tiene derecho a:

- Conocer el Plan de Salud de Keystone Mercy y a los proveedores de atención médica.
- Recibir información acerca de Keystone Mercy, sus proveedores de atención médica y acerca de los derechos y responsabilidades de los miembros.
- Conocer sus beneficios y servicios.
- Recibir información acerca de sus beneficios y servicios.
- Que su historia clínica y cuidados se mantengan en forma confidencial.
- Esperar que Keystone Mercy le proporcionará una copia de su aviso de prácticas de privacidad sin que usted lo solicite.
- Autorizar o no la divulgación de información médica o personal identificable, excepto cuando la liberación sea solicitada por ley.
- Ser tratado con dignidad y respeto por sus proveedores de atención médica y por Keystone Mercy.
- La privacidad de su información personal y de su salud.
- Hablar con su proveedor de atención médica para comentar los planes de tratamiento.
- Recibir información de un proveedor de atención médica sobre las opciones y alternativas de tratamiento disponibles presentada de manera que usted la entienda.
- Hablar con su proveedor de atención médica acerca de los tipos de cuidado que puede elegir para atender sus necesidades médicas, independientemente de la cobertura de beneficio o costo.
- Expresar quejas sobre decisiones tomadas por Keystone Mercy y sus proveedores de atención médica, e incluso apelar dichas decisiones.
- Presentar una solicitud de audiencia imparcial ante el Departamento de Bienestar Público.
- Recibir materiales y/o asesoría en idiomas y formatos alternos, cuando sea necesario.
- Redactar “Instrucciones anticipadas” – consulte la página 47 para obtener más detalles.
- Solicitar y recibir una copia de su historia clínica, de acuerdo con las leyes estatales y federales aplicables.

Derechos de los miembros *(continuación)*

- Tener la oportunidad de hacer sugerencias de cambios en las políticas y procedimientos de Keystone Mercy.
- No tener restricciones o aislamiento de cualquier tipo usados como medios de coerción, disciplina, conveniencia o represalia.
- Participar en las decisiones que se tomen con respecto al cuidado de su salud, incluido el derecho a rechazar un tratamiento; y su decisión de rechazar no afectará negativamente la manera en que sea tratado por Keystone Mercy y sus proveedores de atención médica o el Departamento de Bienestar Público.
- Solicitar que toda comunicación de Keystone Mercy, que contenga información protegida sobre su salud, se le envíe por medios alternativos o a una dirección alternativa.
- Solicitar que Keystone Mercy corrija cierta información protegida sobre su salud.
- Solicitar un recuento de revelaciones de la información protegida sobre su salud.

Para obtener más información o hacer sugerencias, comuníquese a Servicios para Miembros.

Responsabilidades de los miembros

Usted tiene la responsabilidad de:

- Informar a Keystone Mercy y a sus proveedores de atención médica de cualquier cambio que se haga en la elegibilidad, o cualquier otra información que pudiera afectar su membresía, necesidades de cuidado de la salud o acceso a los beneficios. *(Algunos ejemplos son, entre otros: si está embarazada, si tiene un bebé, si cambia de domicilio o teléfono, si usted o uno de sus hijos está cubierto por otro plan de seguro médico, si tiene una inquietud médica, o su cambia el número de integrantes de su familia.)*
- Cooperar con Keystone Mercy y sus proveedores de atención médica. Esto significa que usted debe seguir las pautas que se le proporcionan con respecto a Keystone Mercy y debe seguir las instrucciones del proveedor de atención médica con respecto a sus cuidados, *y que incluyen hacer las citas con su proveedor de atención médica, cancelar citas cuando no pueda asistir y llamar a Keystone Mercy cuando tenga preguntas que hacer.*
- Tratar a sus proveedores de atención médica y a su personal con respeto y dignidad.

Si tiene alguna pregunta acerca de sus derechos y responsabilidades, o necesita más información, comuníquese a Servicios para Miembros.