

Aviso Anual 2022

Información importante acerca de su plan de seguro médico

Al ser miembro del CountyCare Health Plan, usted debe conocer sus derechos y responsabilidades, cómo usar sus beneficios y otra información importante para poder satisfacer sus necesidades de cuidado médico. Para ayudarle a encontrar esta información de forma fácil y rápida, elaboramos este resumen.

Contenido

- **Sus derechos y responsabilidades**
- **Cómo usar su Manual para Miembros**
- **Qué contiene su Manual para Miembros**



Sus derechos y responsabilidades como miembro de CountyCare

Al ser miembro de CountyCare, usted tiene ciertos derechos y responsabilidades. Estos se encuentran en su Manual para Miembros de CountyCare y también los puede ver en línea visite countycare.com/es/members/member-rights-responsibilities/. Si prefiere que le enviemos por correo una copia impresa de los derechos y responsabilidades enumerados a continuación, llame a Servicios para Miembros al **312-864-8200/711 (TDD/TTY)** para solicitar una copia impresa.

Derechos de los Miembros:

- Ser tratado con respeto y dignidad en todo momento.
- Mantener la privacidad de la información personal de su salud y de su expediente médico, excepto cuando su divulgación sea permitida por la ley.
- Estar protegido de ser discriminado.
- Ser libre de cualquier forma de restricción o aislamiento para forzar, controlar o evitar represalias.
- Recibir información, incluyendo el Manual para Miembros de CountyCare, en otros idiomas y otros formatos como audio, impresión en letra grande o braille.
- Utilizar un intérprete cuando sea necesario.
- Tener una plática franca con su proveedor acerca de las opciones adecuadas o necesarias por razones médicas para el tratamiento de sus condiciones, independientemente del costo o la cobertura de los beneficios.
- Recibir información sobre opciones de tratamiento y alternativas disponibles. Esto incluye el derecho a preguntar una segunda opinión. Los proveedores deben explicarle su tratamiento de forma que usted lo comprenda.
- Recibir la información necesaria para estar involucrado en la toma de decisiones sobre su tratamiento y opciones de cuidado médico.
- Rechazar un tratamiento y ser informado sobre lo que puede sucederle a su salud si lo hace.
- Recibir una copia de su expediente médico y, en algunos casos, solicitar que sean modificados o corregidos.
- Elegir a su Proveedor de Cuidado Médico Primario (PCP, por sus siglas en inglés) de CountyCare. Puede cambiar de PCP en cualquier momento.
- Presentar una queja o apelación sobre CountyCare o el cuidado médico que haya recibido sin tener miedo de ser tratado mal o de ningún tipo de repercusión.
- Apelar una decisión tomada por CountyCare por teléfono o por escrito.
- Contar con un intérprete durante cualquier proceso de quejas o apelaciones.
- Solicitar y recibir, en un periodo de tiempo razonable, información sobre CountyCare, así como sobre sus proveedores.
- Recibir información sobre los Derechos y Responsabilidades de los Miembros de CountyCare. Usted también tiene derecho a sugerir cambios en estas políticas.
- Recibir servicios del cuidado de la salud que cumplan con las leyes federales y estatales. CountyCare debe hacer que los servicios cubiertos sean accesibles para usted. Los servicios deben estar disponibles las 24 horas del día, los siete días de la semana.

Responsabilidades de los Miembros:

- Tratar a su doctor y al personal del consultorio de manera cortés y respetuosa.
- Llevar consigo su Tarjeta de Identificación de CountyCare cuando vaya a sus citas con el doctor y a la farmacia a recoger sus medicamentos recetados.
- Ir a sus citas y llegar a tiempo a las mismas. Si no puede ir a sus citas, cancelarlas con anticipación.
- Proporcionar tanta información como le sea posible para que CountyCare y sus proveedores puedan brindarle el mejor cuidado médico posible.
- Conocer sus problemas de salud y participar lo más posible en la toma de decisiones sobre sus metas de tratamiento.
- Seguir las instrucciones y el plan de tratamiento acordado entre usted y su doctor.
- Informar a CountyCare y a su trabajador de caso si cambia su número telefónico o dirección.
- Informar a CountyCare y a su trabajador de caso si tiene otro seguro médico y seguir las reglas correspondientes.
- Leer su Manual Para Miembros para conocer cuáles servicios están cubiertos y si hay cualquier tipo de reglas especiales.

Acceso al Equipo de CountyCare

Asistencia en su idioma está disponible para revisar el uso de sus beneficios y acceso al cuidado de la salud llamando a Servicios para Miembros al **312-864-8200/711 (TDD/TTY)**.

Cómo usar el Manual para Miembros

Puede ver su Manual para Miembros en <http://www.countycare.com/members/handbook>.

También puede llamar a Servicios para Miembros al **312-864-8200/711 (TDD/TTY)** para pedir una copia impresa.

Su Manual para Miembros proporciona información sobre:

- Beneficios y servicios incluidos en la cobertura o excluidos de la misma
- Cómo CountyCare cubre todos los servicios de Medicaid medicamente necesarios
- Servicios de farmacia y cómo buscar la lista de medicamentos cubiertos
- Solicitudes de indemnización para servicios cubiertos o autorizados previamente
- Restricciones de los beneficios
- Cómo obtener ayuda con el idioma
- Cómo obtener información sobre los proveedores en nuestra red
- Cómo obtener servicios de cuidado médico primario
- Cómo obtener cuidado especializado, servicios de la salud del comportamiento y servicios de hospitalización
- Cómo obtener cuidado médico fuera del horario laboral
- Cómo obtener servicios de emergencia
- Cómo obtener cuidado médico fuera del área de servicio
- Cómo presentar una queja o apelación
- Cómo CountyCare revisa y añade nuevos procedimientos, medicamentos y dispositivos al plan de beneficios
- Cómo obtener servicios para la coordinación del cuidado médico e inscribirse en programas especiales de salud ofrecidos por CountyCare
- La disponibilidad de una revisión independiente, externa de determinaciones finales internas sobre el manejo de la utilización