



Como miembro de MediExcel Health Plan, tienes derechos y responsabilidades importantes que mantener.

Del Estado de California

Departamento de Atención Médica Administrada de California

El Departamento de Atención Médica Administrada de California (DMHC) es responsable de regular los planes de salud. Si tienes una queja sobre tu plan de salud, llama al (855) 633-4392 en EE.UU. En Baja California, México, llama al (664) 633-8555, y utiliza el proceso de quejas de tu plan de salud antes de contactar al DMHC. El uso de este procedimiento de reclamo no prohíbe ningún derecho legal o remedio potencial que esté disponible para ti. Si necesitas ayuda con un reclamo relacionado con una emergencia, un reclamo que no ha sido resuelto satisfactoriamente por tu plan de salud, o un reclamo que no se ha resuelto por más de 30 días, puedes llamar al DMHC para obtener ayuda. También puedes ser elegible para una Revisión Médica Independiente (IMR). Si eres elegible para una IMR, el proceso de la IMR proporcionará una revisión imparcial de las decisiones médicas tomadas por un plan de salud relacionadas con la necesidad médica de un servicio o tratamiento propuesto, decisiones de cobertura para tratamientos que son experimentales o de investigación, y disputas de pago por servicios médicos de emergencia o urgencia. El DMHC también tiene un número de teléfono gratuito (**1-888-466-2219**) y una línea TDD (**1-877-688-9891**) para personas con impedimentos auditivos o del habla. El sitio web del DMHC es el <http://www.dmhc.ca.gov>, el cual tiene formularios para quejas, formularios de solicitud de una IMR, e instrucciones.

Ten en cuenta que los reclamos que involucran rescisiones, cancelaciones o reclamos de no renovación, se tratan con urgencia y el miembro no necesitará presentar un reclamo a su plan de salud antes de contactar al DMHC. **Si crees que tu cobertura de salud ha sido o será cancelada, rescindida o no renovada por error, también puedes llamar al DMHC para obtener ayuda.**

Tienes el derecho de saber sobre:

- Tus derechos y responsabilidades como miembro
- Conocer a nuestra organización, nuestros servicios, médicos y especialistas
- Ser informado cuando tu médico ya no tenga contrato con MediExcel Health Plan
- Conocer todos nuestros otros proveedores médicos
- Poder ver tus registros médicos y seguir todas las leyes que apliquen al proceso
- Hablar honestamente con tu médico sobre todas las opciones de tratamiento para tu afección, independientemente del costo o la cobertura de beneficios

Tienes derecho a:

- Siempre ser tratado con respeto y dignidad
- Que todos los relacionados con MediExcel Health Plan mantengan tu privacidad
- Saber qué mantenemos la privacidad de toda tu información personal
- Estar a cargo de tu atención médica
- Elegir a tu médico de atención primaria
- Rechazar cierta atención médica de tu médico general u otros especialistas
- Tomar decisiones sobre tu atención médica
- Hacer un testamento en vida, también conocido como directiva anticipada
- Expresar quejas o apelaciones sobre MediExcel Health Plan o la atención que ofrece
- Presentar una queja si no recibes los servicios en el idioma que solicitaste

Tienes el derecho a recibir la siguiente gama de servicios:

- Planificación familiar
- Atención médica preventiva
- Servicios de consentimiento de menores
- Tratamiento para enfermedades de transmisión sexual (ETS)
- Atención de emergencia fuera de nuestra red
- Una segunda opinión en respecto a tus tratamientos o atención médica
- Servicios de interpretación sin costo, incluso servicios para personas con problemas de audición
- Solicitar materiales de información en otros formatos, como letra de mayor tamaño

Tienes derecho a sugerir cambios en nuestro plan de salud:

- Informa que no te gusta de nuestro plan de salud
- Informa que no te gusta de la atención médica que recibes
- Puedes cuestionar nuestras decisiones sobre tu atención médica
- Informa sobre que no te gusta de nuestra política de derechos y responsabilidades
- Puedes solicitar una revisión médica independiente al Departamento de Atención Médica Administrada
- Puedes elegir anular tu inscripción en nuestro plan de salud

Esperamos que trabajes junto a tus médicos y los veas como socios en el cuidado de tu salud.**Tiene responsabilidades importantes hacia tu atención médica:**

- Comparte con tu médico todo lo que necesita saber para tratarte
- Aprende todo lo que puedas sobre tu salud y trabaja con tus médicos para ponerte de acuerdo en tu tratamiento



- Sigue los planes de tratamiento que tú y tus médicos hayan acordado
- Sigue lo que te indique el médico para cuidar bien de tu salud
- Sigue buenos hábitos que te eviten enfermarte
- Trae tu tarjeta MediExcel contigo cuando visites a tu médico
- Trata a tus médicos y a otros profesionales médicos con respeto
- Utiliza la sala de emergencia solo para emergencias. Tu médico general te proporcionará la mayor parte de atención médica que necesites
- Reporta si existe fraude en la atención médica que recibes

Queremos que entiendas bien cómo funciona tu plan de salud:

- Conoce y sigue las reglas de tu plan de salud
- Entiende que las leyes guían nuestro plan de salud y todo servicio que recibes
- Entiende que no podemos tratarte de manera diferente debido a tu edad, sexo, raza, nacionalidad, cultura, necesidades lingüísticas, orientación sexual y / o salud