

Sus derechos y responsabilidades

MDwise brinda acceso a atención médica a todos sus miembros, sin hacer distinciones según la religión, raza, nacionalidad, color de la piel, orígenes étnicos, discapacidades, sexo, orientación sexual o edad.

La atención médica tiene fundamento en principios científicos. Le brindamos atención mediante una asociación que incluye a su médico, MDwise, otros miembros de nuestro personal de atención médica y usted, nuestro miembro.

MDwise se compromete a “formar un equipo” con usted y con su médico. Nosotros:

- Trataremos a usted y a su familia con dignidad y respeto.
- Mantendremos su privacidad personal. Mantendremos la confidencialidad de sus registros médicos conforme lo establece la ley.
- Le daremos una explicación clara sobre su estado de salud. Usted tiene derecho a participar en todas las decisiones terapéuticas que le conciernen. Si comprende qué alternativas tiene, podrá decidir mejor si desea un determinado tratamiento. Las opciones se tratarán con usted independientemente de lo que cuesten o de si están cubiertas como beneficio.
- Proporcionaremos información acerca de MDwise, sus servicios, médicos y sus derechos y responsabilidades.

Además, USTED tiene derecho a:

- Cambiar de médico, llamando al Departamento de servicio al cliente de MDwise.
- Acceder oportunamente a los servicios cubiertos.
- Apelar todas las decisiones que tomemos sobre su atención médica. También puede presentar reclamos acerca del trato personal que le brindamos.
- Obtener copias de sus registros médicos o restringir el acceso a dichos registros conforme las leyes federales y estatales.
- Enmendar los registros médicos que mantenemos.
- Recibir información sobre su médico.
- Solicitar información sobre la organización y operaciones de MDwise.
- Negarse a recibir la atención de un médico.
- Pedir una segunda opinión.
- Presentar reclamos acerca de MDwise, sus servicios, médicos y políticas.
- Recibir en tiempo y forma respuestas a sus reclamos o apelaciones.
- Participar en encuestas de satisfacción de los miembros.
- Preparar una directiva anticipada.
- Obtener ayuda de la Administración de Servicios Familiares y Sociales (FSSA) relacionada con los servicios cubiertos, los beneficios o los reclamos.
- Obtener información completa sobre los beneficios. Esto incluye cómo acceder a los servicios durante las horas hábiles, la atención de emergencia, la atención fuera de horas, la atención fuera del área de cobertura, las exclusiones y límites de los servicios cubiertos.
- Solicitar información sobre nuestro plan de incentivos para los médicos.
- Recibir información acerca de los cambios en los beneficios y en el personal médico.

- Recibir información sobre cómo elegir un plan de salud diferente.
- Recibir atención médica que no le provoque ninguna incomodidad por causa de su cultura.
- Estar libre de toda forma de limitación o aislamiento utilizada como forma de coerción, sanción, conveniencia o represalia, conforme las regulaciones federales. Esto significa que su médico no puede encerrarlo o aislarlo simplemente porque es más fácil. El médico no puede obligarlo a hacer algo que no desea hacer. El médico no puede intentar una represalia por cualquier cosa que usted pueda haber hecho.
- Si usted ejerce estos derechos, no se le tratará de forma diferente a los demás.
- Hacer comentarios sobre los derechos y responsabilidades de los miembros de MDwise.
- Participar en todas las decisiones terapéuticas que afecten su atención.
- Si MDwise cierra o se declara insolvente, usted no es responsable de nuestras deudas. Además, usted no sería responsable por los servicios que le hayan prestado y que el estado no le pague a MDwise o si MDwise no paga según lo establecido en un contrato. Por último, en caso de insolvencia, usted no deberá pagar más por los servicios cubiertos de lo que pagaría si MDwise le brindara esos servicios de forma directa.

USTED es responsable de:

- Comunicarse con su médico para todo tipo de atención médica.
- Tratar al médico y el personal con dignidad y respeto.
- Comprender sus problemas de salud en la medida de su capacidad y colaborar con su médico para diseñar objetivos terapéuticos con los cuales ambos queden satisfechos.
- Informar a su médico todo lo que sabe acerca de su enfermedad y cualquier cambio reciente en su estado de salud.
- Informar a su médico si no comprende su plan de salud o qué se espera que haga.
- Seguir los planes e instrucciones relacionados con su atención que haya acordado con su médico.
- Asistir puntualmente a las citas.
- Notificar al médico con 24 horas de anticipación si necesita cancelar una cita.
- Informarnos sobre otro seguro médico que tenga.

CONSEJO IMPORTANTE: Si usted no sigue las instrucciones de su médico, es posible que no logre mejorarse. Hablar con su médico sobre las dudas que tenga relacionadas con su atención médica es su responsabilidad. Nunca tenga miedo de hacer preguntas a su médico. Es su derecho.