

SOMOS PARTE DE SU FAMILIA DE ATENCIÓN MÉDICA Y TODOS TENEMOS UN PAPEL QUE DESEMPEÑAR

Responsabilidades y derechos del miembro de Alliance

If you need help reading this document or would like a different format, please call Member Services at 510.747.4567

Si necesita ayuda para leer este documento, llame a Servicios al Cliente al 510.747.4567

假如您看不懂本文件，需要協助或其他語文版本，請致電會員服務部，電話 510.747.4567

Nếu quý vị cần giúp đỡ đọc tài liệu này, xin gọi ban Dịch Vụ Hội Viên tại số 510.747.4567



Como miembro de Alameda Alliance for Health (Alliance), usted tiene ciertas responsabilidades.

LOS MIEMBROS DE ALLIANCE TIENEN LAS SIGUIENTES RESPONSABILIDADES:

Tratar con respeto y cortesía a todo el personal de Alliance y al personal de atención médica.

Dar información correcta a sus médicos y a Alliance.

Colaborar con su médico. Aprender sobre su salud y ayudar a establecer metas para su salud. Seguir los planes y consejos relacionados con la atención que usted haya acordado con sus médicos.

Presentar siempre su tarjeta de identificación de miembro de Alliance cuando reciba servicios.

Hacer preguntas sobre cualquier afección médica y asegurarse de entender las razones e instrucciones de su médico.

Ayudar a Alliance a mantener expedientes médicos correctos y actualizados proporcionando información oportuna sobre los cambios en su domicilio, situación familiar y otras coberturas de atención médica.

Programar y asistir a sus citas médicas e informarle a su médico con al menos veinticuatro (24) horas de anticipación cuando deba cancelar una cita.

Usar la sala de emergencias sólo en caso de emergencia o cuando se lo indique su médico.

Responsabilidades y derechos del miembro de Alliance

Como miembro de Alameda Alliance for Health (Alliance), usted tiene ciertos derechos.

LOS MIEMBROS DE ALLIANCE TIENEN LOS SIGUIENTES DERECHOS:

Recibir información y consejo sobre Alliance, sus programas, sus médicos, la red de atención médica, las instrucciones anticipadas, y sus derechos y responsabilidades.

Recibir servicios y atención sin discriminación por raza, color, etnia, nacionalidad, religión, estatus de inmigración, edad, discapacidad, estatus socioeconómico, identidad de género u orientación sexual.

Ser tratado con respeto en todo momento.

Que su información de salud se mantenga privada, recibir una copia, revisar y solicitar cambios a sus expedientes de salud.

Elegir un médico (médico de cabecera [Primary Care Provider (PCP)]) dentro de la red de Alliance y ayudar en la toma de decisiones sobre su salud junto con su médico. Esto incluye el derecho a negarse a recibir tratamiento.

Hablar libremente con sus médicos sobre las opciones de tratamiento para su salud y ayudar en la toma de decisiones con su médico; esto incluye el derecho a rechazar el tratamiento.

Presentar quejas (reclamos) sobre Alliance, sus médicos, o la atención que brindamos, o solicitar una audiencia justa estatal de Medi-Cal.

Obtener servicios de traducción e interpretación, e información escrita en otros formatos (audio, braille, impresos en letra grande, etc.)

Acceder a los centros de salud con certificación federal cubiertos, programas de salud para nativos americanos, servicios para enfermedades de transmisión sexual, servicios de emergencia y de planificación familiar fuera de la red de Alliance, servicios con consentimiento del menor y servicios especializados (p. ej., equipo médico duradero [DME]).

Retirarse de Alliance si así lo solicita en cualquier momento, sujeto a un periodo de cancelación de la inscripción.

Seguir viendo a su médico si no tiene cobertura de Alliance, bajo ciertas circunstancias.

Estar libre de cualquier forma de restricción o rechazo utilizado como medio de presión, disciplina, conveniencia o represalia.

Hacer uso libremente de estos derechos sin que por eso se altere la forma en que Alliance, los médicos, la red de atención médica o el Estado lo tratan.

Acceder a la línea de enfermería de Alliance, las 24 horas del día los 7 días de la semana, al 1.888.433.1876.

Acceder al triaje o evaluación telefónicos las 24 horas del día, los 7 días de la semana, llamando a su médico de cabecera (PCP).

Responsabilidades y derechos del miembro de Alliance

Como miembro de Alameda Alliance for Health (Alliance) también tiene derecho al acceso oportuno a la atención.

Las leyes de California obligan a Alliance a brindar acceso oportuno a la atención. Esto significa que hay límites respecto a cuánto tiempo nuestros miembros deben esperar para obtener citas de atención médica y consejos por teléfono. Alliance hará lo posible por garantizar que se le atienda de manera oportuna y apropiada.

PLAZOS DE ESPERA PARA CITAS:

Los miembros del plan de salud tienen derecho a obtener citas en los siguientes plazos:

ATENCIÓN DE EMERGENCIA	TIEMPO DE ESPERA
Atención de emergencia (que pone en riesgo la vida)	De inmediato, las 24 horas del día, los 7 días de la semana
Atención de emergencia (que no pone en riesgo la vida)	En 6 horas
CITAS URGENTES	TIEMPO DE ESPERA
Para servicios que no requieren de autorización previa	48 horas a partir de la solicitud
Para servicios que requieren de autorización previa	96 horas a partir de la solicitud
CITAS NO URGENTES	TIEMPO DE ESPERA
Citas de atención primaria	10 días hábiles
Citas con un especialista	15 días hábiles
Citas con un proveedor de atención de salud mental (que no sea un médico)	10 días hábiles
Citas para servicios auxiliares para diagnosticar o tratar una afección médica	15 días hábiles



¿Tiene alguna pregunta? Llame a Servicios al Miembro de Alliance

De lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Número de teléfono: 510-747-4567 • Línea gratuita: 1.877.932.2738 • CRS/TTY: 711/1.800.735.2929

www.alamedaalliance.org

Responsabilidades y derechos del miembro de Alliance

PALABRAS CLAVE

Servicios auxiliares: Servicios de cuidado de la salud que apoyan el trabajo de un médico. Los servicios pueden clasificarse en tres categorías: diagnósticos, terapéuticos y para pacientes recluidos. Los servicios pueden incluir servicios de laboratorio de diagnóstico y de rayos X, servicios quiroprácticos y cuidados paliativos.

Emergencia: La aparición o inicio repentino de una afección médica o enfermedad que es una amenaza inmediata para el bienestar del paciente. Las afecciones incluyen, entre otras, dolor en el pecho, ataque epiléptico o pérdida de la conciencia, dolor abdominal grave, parálisis repentina, sangrado incontrolable y el parto activo. Si tiene una afección médica de emergencia o una emergencia psiquiátrica, llame al 911 o vaya al hospital más cercano que cuente con una sala de emergencias.

Atención de emergencia: Un examen realizado por un médico (u otro tipo de personal apropiado bajo la dirección de médicos, según lo autorizado por la ley) para saber si existe una afección médica de emergencia. Servicios médicamente necesarios para lograr que esté clínicamente estable dentro de las capacidades del centro.

Equipo médico duradero (Durable Medical Equipment, DME): Cierta equipo médicamente necesario de uso repetido, con propósito médico y que generalmente no es útil para alguien que no está enfermo o lastimado.

Expedito: Acelerar el proceso de revisión.

Reclamo: Una queja oficial escrita o verbal que se presenta ante el proveedor médico si usted no está satisfecho con la conducta o las acciones del plan o de los representantes de éste (por ejemplo, si el miembro recibe un mal servicio, cuando un proceso de apelación se prolonga más allá de la fecha indicada, etc.).

Que pone en riesgo la vida: Una enfermedad o afección fatal que, de no tratarse, tiene altas posibilidades de ser mortal. Las afecciones incluyen, entre otras, dificultad para respirar, falta de aire, electrocución, heridas por disparos, apuñalamiento, desmayo repentino y reacciones alérgicas graves.

Intérprete/traductor médico: Persona que puede ayudar a comunicar el idioma hablado o de señas entre el paciente y el proveedor de cuidado de la salud. Un intérprete no añade, omite o cambia el significado, ni da una opinión.

Médicamente necesario: Servicios que son razonables y que se necesitan para proteger la vida, evitar una enfermedad o discapacidad, o para aliviar un dolor agudo, por medio del diagnóstico o el tratamiento de la enfermedad o herida.

Que no pone en riesgo la vida: Enfermedad o lesión que no requiere de una atención/ayuda inmediata (p. ej., resfriado común, fractura de dedos de las manos o pies).

Citas no urgentes: Solicite si le gustaría programar atención de rutina, revisión o evaluación de salud periódica con su médico de cabecera o si le gustaría programar una cita con un especialista del diagnóstico.

Línea de enfermería: La línea de enfermería de Alliance está disponible para los miembros las 24 horas del día, los 7 días de la semana, para responder a sus preguntas de salud con respecto a enfermedades y afecciones frecuentes, consejos para un estilo de vida saludable, pruebas de detección y vacunas. La línea de enfermería lo comunica con una enfermera registrada que hablará con usted sobre su salud y su bienestar. La enfermera registrada también le ayudará a decidir qué tipo de atención buscar; esto incluye si su problema de salud se puede tratar en casa, si necesita ver a un médico o si podría necesitar recibir cuidado urgente o inmediato.

Atención primaria/de rutina: Son servicios médicamente necesarios que no son urgentes y que ayudan a mantenerlo sano, como consultas de rutina, consultas infantiles de salud y servicios para evitar que se enferme. El objetivo de la atención de rutina es evitar problemas de salud.

Línea de Triage: La línea de triaje de Alliance está disponible para los miembros las 24 horas del día, los siete días de la semana, para responder a sus inquietudes de salud y los síntomas mediante la comunicación con un médico, enfermera registrada u otro profesional de salud capacitado para ayudar a determinar la urgencia de la necesidad de atención del miembro.

Citas urgentes: Programar en caso de que, de no atenderse la afección o enfermedad, podría dañar la salud del paciente en el futuro. Las afecciones incluyen entre otras, fiebre, infecciones en el oído u ojo, cortadas leves, huesos rotos, fracturas simples.

Cuidado de urgencia: Atención médica que es necesaria para prevenir el deterioro grave de la salud de un miembro, a menudo como resultado de una enfermedad imprevista, lesión o complicación de una condición existente.