

¡Conozca sus derechos!

La defensa al consumidor en los planes de atención gestionada a largo plazo (MLTC)

Como miembro del plan de atención gestionada a largo plazo, usted tiene derechos. Si tiene preguntas sobre esos derechos, contacte a un consejero de ICAN.

- Tiene el derecho a recibir atención médica necesaria.
- Tiene el derecho a acceder a tiempo la atención y los servicios.
- Tiene el derecho a que se mantenga la privacidad de su historia clínica y del tratamiento que reciba.
- Tiene el derecho a obtener información sobre las opciones de tratamiento y las alternativas disponibles en la forma y el idioma que entienda.
- Tiene el derecho a obtener información en un idioma que entienda; puede acceder a servicios de traducción gratuitos.
- Tiene el derecho a obtener la información necesaria para dar un consentimiento informado antes de comenzar el tratamiento.
- Tiene el derecho a ser tratado con respeto y dignidad.
- Tiene el derecho a obtener una copia de su historia clínica y a solicitar que dicha historia se enmiende o corrija.
- Tiene el derecho a formar parte en las decisiones sobre su atención médica, incluido el derecho a rechazar el tratamiento.
- Tiene el derecho a estar libre de todo tipo de restricciones o aislamientos utilizados como medio de coerción, disciplina, conveniencia o represalia.
- Tiene el derecho a obtener atención independientemente de su sexo, raza, estado de la salud, color, edad, origen nacional, orientación sexual, estado civil o religión.
- Tiene el derecho a que le digan dónde, cuándo y cómo obtendrá los servicios que necesita de su plan gestionado de atención a largo plazo, incluido cómo puede obtener beneficios de cobertura de proveedores fuera de la red si no están disponibles en la red del plan.
- Tiene el derecho a quejarse al Departamento de Salud del Estado de Nueva York o a Servicios Sociales del Departamento Local y tiene el derecho a usar el Sistema de Audiencias Justas del Estado de Nueva York o Apelaciones Externas del Estado de Nueva York, según corresponda.
- Tiene el derecho a designar a una persona para que hable en su nombre sobre su atención y su tratamiento.

¿Qué es un reclamo?

Los consejeros de ICAN lo pueden ayudar a presentar un reclamo con su plan MLTC.

Un reclamo es cualquier comunicación que realice a su plan MLTC por una insatisfacción sobre la atención y el tratamiento que recibe. Por ejemplo, si alguien lo trató de mala manera o si no está conforme con la calidad de la atención o de los servicios que recibió de su plan MLTC, puede presentar un reclamo.

Podrá presentar un reclamo de manera oral o por escrito junto con su plan MLTC. La persona de su plan MLTC que recibe su reclamo lo registrará, y el personal del plan que corresponda supervisará la revisión del reclamo. Su plan MLTC le enviará una carta para avisarle que recibieron su reclamo, junto con una descripción de su proceso de revisión. Su plan MLTC revisará su reclamo y le dará una respuesta por escrito. Esta respuesta describirá lo que su plan MLTC encontró cuando revisó su reclamo y la decisión que tomaron con respecto a dicho reclamo.

¿Qué es una apelación?

Los consejeros de ICAN lo pueden ayudar a presentar una apelación con su plan MLTC.

Si su plan MLTC decide reducir, suspender o discontinuar sus servicios, debe enviarle una notificación con el rótulo "Se tomaron medidas de atención gestionada" por lo menos diez días antes de realizar cualquier cambio al plan. Su notificación debe incluir información sobre cómo solicitar una audiencia justa para conservar sus servicios de la misma forma y cómo solicitar una apelación interna con su plan. Su notificación debe incluir información sobre los plazos finales para presentar sus apelaciones.

Si no recibió una notificación y se discontinuaron o cambiaron sus servicios, debe solicitar una audiencia con "Ayuda para continuar" de inmediato. Puede llamar a la Oficina de Ayuda Temporal y por Incapacidad al 1-800-342-3334. ICAN puede ayudarlo a hacer esta llamada.

También tiene el derecho de Apelación si sus planes MLTC le niegan o limitan los servicios que usted o su proveedor solicitaron, si le niegan una solicitud de derivación, si deciden que un servicio requerido no es un beneficio con cobertura, si le niegan el pago de los servicios, si no le brindan los servicios a tiempo, o si no realizan determinaciones de apelaciones o reclamos dentro de los marcos temporales requeridos.

ICAN lo puede ayudar a entender cualquier notificación que su plan MLTC le envíe por correo. ICAN lo puede ayudar a apelar una medida a través de la solicitud de una audiencia justa o de una apelación interna. ICAN le puede explicar sus opciones y ayudarlo a resolver problemas. ICAN ofrece sus servicios de manera gratuita, confidencial e independiente.

La Sociedad de Ayuda Legal es un miembro de ICAN, la Red Independiente de Defensa al Consumidor.

Podemos responder sus preguntas, ayudarlo a entender sus opciones o resolver los problemas que pueda tener con su seguro de salud. Estamos disponibles todos los días hábiles desde las 8:00 a. m. hasta las 8:00 p. m.

Puede contactar a un consejero de ICAN al 1-844-614-8800.

