Capítulo 8: Sus derechos y responsabilidades

**Introducción**

En este capítulo, encontrará avisos legales que se aplican a su membresía en <plan name> y sus derechos y responsabilidades como miembro del plan. Nosotros debemos respetar sus derechos. Los términos clave y sus definiciones se encuentran en orden alfabético en el último capítulo del *Manual del miembro*.

[**Note:** Plans may add to or revise this chapter as needed to reflect NCQA-required language.]

[Plans should refer members to other parts of the handbook using the appropriate chapter number and section. For example, "refer to Chapter 9, Section A." An instruction [plans may insert reference, as applicable] is listed next to each cross reference throughout the handbook.]

[*Plans must update the Table of Contents to this document to accurately reflect where the information is found on each page after plan adds plan-customized information to this template.*]

Tabla de contenidos

[A. Notificaciones legales 3](#_Toc171518417)

[A1. Notificación sobre las leyes 3](#_Toc171518418)

[A2. Notificación sobre no discriminación 3](#_Toc171518419)

[A3. Notificación sobre Medicare como segundo pagador 3](#_Toc171518420)

[B. Su derecho a obtener servicios e información de una manera que se adapte a sus necesidades 3](#_Toc171518421)

[C. Nuestra responsabilidad de asegurarnos de que obtenga acceso oportuno a los servicios y medicamentos cubiertos 4](#_Toc171518422)

[D. Nuestra responsabilidad de proteger su información médica personal (PHI) 6](#_Toc171518423)

[D1. Cómo protegemos su PHI 6](#_Toc171518424)

[D2. Usted tiene derecho a ver sus expedientes médicos 7](#_Toc171518425)

[E. Nuestra responsabilidad de darle información sobre el plan, sus proveedores de la red y los servicios cubiertos para usted 7](#_Toc171518426)

[F. Inhabilidad de los proveedores de la red para cobrarle directamente 8](#_Toc171518427)

[G. Su derecho a obtener su cobertura de Medicare y la Parte D de Medicare Original u otro plan de Medicare, en cualquier momento, al solicitar un cambio 8](#_Toc171518428)

[H. Su derecho a decidir sobre su cuidado de salud 9](#_Toc171518429)

[H1. Su derecho a conocer sus opciones de tratamiento y a decidir sobre su cuidado de salud 9](#_Toc171518430)

[H2. Su derecho a decir qué quiere que ocurra si usted no puede tomar decisiones sobre su cuidado de salud 10](#_Toc171518431)

[H3. Qué hacer si no se siguen sus instrucciones 11](#_Toc171518432)

[I. Su derecho a presentar quejas y a pedirnos que reconsideremos decisiones que ya tomamos 11](#_Toc171518433)

[I1. Qué hacer si cree que lo están tratando de forma injusta o desea más información sobre sus derechos 12](#_Toc171518434)

[J. Sus responsabilidades como miembro del plan 12](#_Toc171518435)

[J1. Programa de recuperación patrimonial 14](#_Toc171518436)

# Notificaciones legales

## A1. Notificación sobre las leyes

Varias leyes se aplican a este *Manual del miembro*. Estas leyes pueden afectar a sus derechos y responsabilidades, incluso si las leyes no se incluyen o no se explican en este manual. Las leyes principales que se aplican a este manual son las leyes federales sobre los programas Medicare y Medicaid y las leyes estatales sobre el programa Medicaid. Es posible que también se apliquen otras leyes federales y del estado.

## A2. Notificación sobre no discriminación

Cada compañía o agencia que funciona con Medicare y Medicaid debe cumplir con las leyes que lo protegen contra la discriminación o el trato injusto. No lo discriminamos ni lo tratamos de forma diferente por su edad, cantidad de reclamos, color, etnicidad, evidencia de asegurabilidad, género, información genética, ubicación geográfica dentro del área de servicio, estado de salud, antecedentes médicos, discapacidad mental o física, origen nacional, raza, religión o sexo. [Plans may add language describing additional categories covered under state human rights laws.]

Si quiere más información o tiene preocupaciones sobre discriminación o trato injusto:

* Llame a la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos al 1-800-368-1019. Los usuarios TTY pueden llamar al 1-800-537-7697. También puede visitar [www.hhs.gov/hipaa/for-individuals/spanish](http://www.hhs.gov/hipaa/for-individuals/spanish) para obtener más información.
* Llame a la Oficina de Derechos Civiles local. [*Plans insert contact information for the local office.*]

Si tiene una discapacidad y necesita ayuda para acceder a servicios de cuidado de salud o a un proveedor, llame a Servicios al miembro. Si tiene una queja, como un problema con el acceso con silla de ruedas, Servicios al miembro puede ayudarlo.

## A3. Notificación sobre Medicare como segundo pagador

A veces otra persona tiene que pagar primero por los servicios que le proporcionamos a usted. Por ejemplo, si usted tiene un accidente de automóvil o se lesiona en el trabajo, el seguro o la indemnización por accidente laboral tiene que pagar primero.

Tenemos el derecho y la responsabilidad de cobrar el pago por los servicios cubiertos por Medicare cuando Medicare no sea el pagador primario.

# Su derecho a obtener servicios e información de una manera que se adapte a sus necesidades

[Plans may edit the section heading and content to reflect the types of alternate format materials available to plan members. Plans may not edit references to language except as noted below.]

[Plans must insert a translation of this section in all languages that meet the language threshold.]

Debemos asegurarnos de que **todos** los servicios le sean prestados con la debida competencia cultural y de modo que le resulten accesibles. Asimismo, todos los años en los que usted esté dentro del plan, tenemos la obligación de comunicarle los beneficios del plan y sus derechos de una manera que usted pueda entenderlos.

* Para obtener información de una manera que pueda entender, llame a Servicios al miembro. Nuestro plan dispone de un servicio gratuito de intérpretes que pueden responder preguntas en diferentes idiomas.
* Nuestro plan también puede darle materiales [*Plans must insert if they are required to provide materials in any non-English languages:* en idiomas que no son inglés, como <required languages>, y] en formatos como letras grandes, braille o audio. [*Plans also must simply describe:*
  + *how they will request a member’s preferred language other than English and/or alternate format,*
  + *how they will keep the member’s information as a standing request for future mailings and communications so the member does not need to make a separate request each time,* ***and***
  + *how a member can change a standing request for preferred language and/or format*.]

Si tiene problemas para obtener información de su plan por problemas de idioma o alguna discapacidad y quiere presentar una queja, llame a:

* Medicare al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Puede llamar las 24 horas al día, 7 días a la semana. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048.
* También puede llamar a la Línea de ayuda al consumidor de Medicaid Ohio al 1-800-324-8680, de lunes a viernes de 7:00 a. m. a 8:00 p. m. y los sábados de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. Los usuarios de TTY deben llamar al 7-1-1.
* La Oficina de Derechos Civiles al 1-800-368-1019 o al TTY 1-800-537-7697.

# Nuestra responsabilidad de asegurarnos de que obtenga acceso oportuno a los servicios y medicamentos cubiertos

[Plans may edit this section to add specific requirements for minimum access to care and remedies.]

Como miembro de nuestro plan:

* Usted tiene derecho a recibir todos los servicios que <plan name> debe proveer y elegir el proveedor que le brinde los cuidados cuando sea posible y apropiado.
* Tiene derecho a tener la garantía de que otras personas no lo escucharán ni lo encontrarán mientras obtiene cuidado médico.
* Usted tiene derecho a elegir un proveedor de cuidado primario (PCP) en la red del plan. Un proveedor de la red es un proveedor que trabaja con el plan de salud. Para obtener más información sobre cómo elegir un PCP, consulte el Capítulo 3 [*plans may insert reference, as applicable*].
* Llame a Servicios al miembro o busque en el Directorio de proveedores y farmacias para saber más sobre proveedores de la red y cuáles médicos están aceptando nuevos pacientes.
* Tiene derecho de consultar con un especialista de salud de la mujer que esté en la red para los servicios cubiertos de salud femenina sin necesidad de un referido. Un referido es una aprobación por parte de su PCP para que consulte con un profesional que no sea su PCP.
* Usted tiene derecho a obtener servicios cubiertos de proveedores de la red en un tiempo razonable.
* Esto incluye el derecho a obtener servicios de especialistas a tiempo.
* Si no puede recibir los servicios en un tiempo razonable, tenemos que pagar el cuidado fuera de la red.
* Usted tiene derecho a recibir servicios de emergencia o cuidado necesario de urgencia sin una autorización previa (PA).
* Usted tiene derecho a que sus recetas sean surtidas sin demoras largas en cualquiera de las farmacias de la red.
* Tiene derecho a saber en qué momento puede consultar con su proveedor fuera de la red. Para obtener información sobre proveedores fuera de la red, consulte el Capítulo 3 [plans may insert reference, as applicable].

Para obtener información sobre lo que puede hacer si no está recibiendo sus servicios o medicamentos en un plazo de tiempo razonable, consulte el Capítulo 9 [plans may insert reference, as applicable]. Para obtener más información sobre qué puede hacer si le negamos cobertura para sus servicios o medicamentos y usted no está de acuerdo con nuestra decisión, consulte el Capítulo 9 [plans may insert reference, as applicable].

# Nuestra responsabilidad de proteger su información médica personal (PHI)

Nosotros protegemos su información médica personal (PHI) tal como lo exigen las leyes federales y estatales.

* Su PHI incluye la información que usted nos dio cuando se inscribió en este plan. También incluye sus expedientes médicos y otra información médica y de salud.
* Usted tiene derecho a contar con el manejo confidencial de la información relacionada con sus diagnósticos, tratamientos, pronósticos e historial médico y social.
* Usted tiene derecho en lo que respecta a sus datos y a controlar la forma en que se utiliza su PHI. Le enviaremos un aviso por escrito para informarle sobre estos derechos. Este aviso se llama “Aviso de prácticas de privacidad”. En el aviso también se explica la forma en que protegemos la privacidad de su PHI.

## D1. Cómo protegemos su PHI

Usted tiene derecho a recibir información sobre su salud. Esta información también puede estar disponible para alguna persona a la que usted haya autorizado legamente para recibirla o alguien que usted pidió que sea contactado en caso de emergencia cuando no es conveniente para su salud que usted reciba esta información.

Nos aseguramos de que las personas que no tienen autorización no encuentren ni modifiquen sus registros.

Salvo en los casos indicados a continuación, no facilitaremos su información médica personal (PHI) a nadie que no esté proporcionándole cuidado o pagando por su cuidado. Si lo hacemos, estamos obligados a obtener primero su permiso por escrito. El permiso por escrito puede darlo usted u otra persona que tenga el poder legal para tomar decisiones en su nombre.

Hay algunos casos en los que no tenemos que obtener primero su permiso por escrito. La ley permite o exige estas excepciones.

* Debemos revelar PHI a instituciones gubernamentales que estén verificando la calidad de nuestro cuidado.
* Debemos darle a Medicare su PHI. Si Medicare revela su PHI con fines de investigación u otros fines, se hará de acuerdo con las leyes federales. [Plans may insert similar information about sharing medical records with Medicaid as appropriate.]

## D2. Usted tiene derecho a ver sus expedientes médicos

Usted tiene derecho a ver sus expedientes médicos y a obtener una copia de sus expedientes. Se nos permite cobrarle por hacer una copia de sus expedientes médicos si su solicitud no es para transferir los expedientes a un nuevo proveedor.

Usted tiene derecho a pedirnos que actualicemos o corrijamos sus expedientes médicos. Si nos pide hacerlo, trabajaremos con su proveedor de cuidado de salud para decidir si se deben hacer cambios.

Usted tiene derecho a saber si su información médica personal (PHI) ha sido compartida con otros y cómo se ha hecho.

Si tiene alguna pregunta o inquietud sobre la privacidad de su PHI, llame a Servicios al miembro.

[Plans may insert custom privacy practices.]

# Nuestra responsabilidad de darle información sobre el plan, sus proveedores de la red y los servicios cubiertos para usted

[Plans may edit the section to reflect the types of alternate-format materials available to plan members and/or languages primarily spoken in the plan’s service area.]

Como miembro de <plan name>, tiene derecho a pedirnos información. Si no habla inglés, tenemos servicios gratuitos de intérpretes para responder a cualquier pregunta que usted pudiera tener sobre nuestro plan de salud. Para obtener los servicios de un intérprete, llámenos al <phone number>. Este es un servicio gratuito. [Plans must insert information about the availability of written materials in languages other than English, stating specifically what languages are offered.] También puede pedir información en formatos como letras grandes, braille o audio. [If applicable, plans should insert information about the availability of written materials in other formats.]

Si desea saber información sobre algo de lo siguiente, llame a Servicios al miembro:

* Cómo elegir o cambiar de planes
* Nuestro plan, incluyendo, entre otros:
* información financiera
* cómo ha sido calificado el plan por los miembros del plan
* cuántas apelaciones han hecho los miembros
* cómo dejar del plan
* Nuestros proveedores y farmacias de la red, incluyendo:
* cómo elegir o cambiar los proveedores de cuidado primario (PCP). Puede cambiar su PCP por otro PCP de la red [insert how frequently a member may change their PCP (must be at least monthly)]. Debemos enviarle un documento por escrito que diga quién es el nuevo PCP y la fecha en la que se realizó el cambio.
* certificaciones los proveedores y farmacias de la red
* cómo pagamos a los proveedores de nuestra red
* una lista de proveedores y farmacias de la red del plan, en el *Directorio de proveedores y farmacias*. Para obtener información más detallada sobre nuestros proveedores y farmacias, llame a Servicios al miembro o vaya a nuestro sitio web <URL>.
* Servicios (consulte los capítulos 3 y 4) y medicamentos (consulte los capítulos 5 y 6) cubiertos, y reglas que debe seguir, entre ellas:
* servicios y medicamentos cubiertos por el plan
* limitaciones a su cobertura y medicamentos
* reglas que debe seguir para conseguir servicios y medicamentos cubiertos
* Por qué un medicamento o servicio no está cubierto y qué puede hacer al respecto (consulte el Capítulo 9), incluyendo pedirnos que:
* expliquemos por escrito por qué el medicamento o servicio no está cubierto
* cambiemos una decisión que hayamos tomado
* paguemos una factura que usted recibió

# Inhabilidad de los proveedores de la red para cobrarle directamente

Los médicos, hospitales y otros proveedores no pueden hacer que usted pague por los servicios cubiertos. Tampoco pueden cobrarle a usted si les pagamos menos de lo que nos cobraron. Para obtener información sobre qué hacer cuando un proveedor de la red trata de cobrarle por servicios cubiertos, consulte el Capítulo 7 [plans may insert reference, as applicable].

# Su derecho a obtener su cobertura de Medicare y la Parte D de Medicare Original u otro plan de Medicare, en cualquier momento, al solicitar un cambio

* Usted tiene derecho a recibir sus servicios de cuidado de salud de Medicare a través de Medicare Original o de un plan Medicare Advantage.
* Usted puede obtener sus beneficios de medicamentos de receta de la Parte D de Medicare de un plan de beneficios de medicamentos de receta o de un plan Medicare Advantage.
* Para obtener más información sobre cuándo puede inscribirse en un nuevo plan Medicare Advantage o de medicamentos de receta, consulte el Capítulo 10 [plans may insert reference, as applicable].
* Usted debe seguir recibiendo sus servicios de Medicaid a través de un plan de MyCare Ohio.

Si desea realizar un cambio, puede llamar a la Línea de ayuda de Medicaid Ohio al 1-800-324-8680 (los usuarios de TTY deben llamar al 7-1-1), de lunes a viernes de 7:00 a. m. a 8:00 p. m. y los sábados de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. Las llamadas a este número son gratuitas.

# Su derecho a decidir sobre su cuidado de salud

## H1. Su derecho a conocer sus opciones de tratamiento y a decidir sobre su cuidado de salud

Usted tiene derecho a obtener información completa de sus médicos y otros proveedores de cuidado de salud. Sus proveedores deben explicarle su enfermedad y las opciones de tratamiento de una manera que usted pueda entenderlo. Usted tiene el derecho a:

* **Conocer sus opciones** y recibir información sobre todos los tipos de tratamiento, provista de una forma apropiada a su estado y capacidad para entender.
* **Conocer los riesgos** y recibir información sobre los riesgos involucrados.
* Se le debe avisar por anticipado si cualquiera de sus servicios o tratamientos son parte de un experimento de investigación.
* Usted tiene derecho a rechazar tratamientos experimentales.
* **Recibir una segunda opinión** por parte de otro proveedor calificado de la red antes de tomar una decisión acerca de un tratamiento.
* Si un proveedor calificado de la red no puede encontrarlo, concertaremos una cita con un proveedor fuera de la red, sin costo para usted.
* **Decir que “no”** y rechazar cualquier tratamiento o terapia.
* Esto incluye el derecho a:
* Retirarse del hospital u otro centro médico, incluso si su médico le aconseja que no lo haga.
* Dejar de tomar un medicamento.
* Si usted rechaza un tratamiento o una terapia o deja de tomar un medicamento, el médico o <plan name> debe explicarle qué puede pasar y debe adjuntar una nota a su expediente médico.
* Si usted rechaza un tratamiento o deja de tomar un medicamento, no lo echarán del plan.
* No obstante, si usted rechaza el tratamiento o deja de tomar un medicamento, usted deberá aceptar toda la responsabilidad por lo que le ocurra.
* **Pedirnos que le expliquemos por qué un proveedor le negó el cuidado** y que le demos una explicación si un proveedor le negó un cuidado que usted cree que debería recibir.
* **Pedirnos que cubramos un servicio o medicamento que le fue negado o que normalmente no está cubierto.** Eso se llama “decisión de cobertura”. Para obtener información sobre cómo solicitar una decisión de cobertura, consulte el Capítulo 9 [plans may insert reference, as applicable].
* **Conocer las funciones específicas de un estudiante practicante** y negarse a recibir tratamiento de un estudiante.

## H2. Su derecho a decir qué quiere que ocurra si usted no puede tomar decisiones sobre su cuidado de salud

A veces las personas no pueden tomar decisiones sobre el cuidado de salud por sí mismas. Antes de que esto suceda, usted puede:

* Llenar un formulario por escrito para **darle a otra persona derecho a tomar decisiones sobre su cuidado de salud en su nombre**.
* **Darles a sus médicos instrucciones por escrito** sobre cómo quiere que administren su cuidado de salud si usted no puede tomar decisiones.

El documento legal que puede usar para dar sus instrucciones se llama directiva anticipada. Hay diferentes tipos de directivas anticipadas, que tienen diferentes nombres. Algunos ejemplos son un testamento en vida y un poder legal para cuidados de salud.

Usted no tiene que usar una directiva anticipada, pero puede hacerlo si lo desea. Esto es lo que tiene que hacer:

* **Obtenga el formulario.** Puede obtener un formulario de su médico, un abogado, una agencia de servicios legales o un trabajador social. Es posible que las organizaciones que informan a la gente sobre Medicare o Medicaid [plans should insert examples of those organizations] también tengan formularios de directivas anticipadas. [Insert if applicable: Usted también puede comunicarse con Servicios al miembro para pedir los formularios]. Los formularios ahora también estás disponibles en el siguiente sitio web: [www.proseniors.org/advance-directives/](http://www.proseniors.org/advance-directives/).
* **Rellene y firme el formulario.** El formulario es un documento legal. Debería considerar pedirle a un abogado que le ayude a llenarlo.
* **Entregue copias a las personas que deben saber sobre el formulario.** Debería darle una copia del formulario a su médico. También debería darle una copia a la persona que nombre para tomar decisiones por usted. Es posible que también quiera darles copias a sus amigos cercanos o a miembros de su familia. Conserve una copia en su casa.
* Si lo van a hospitalizar y firmó una directiva anticipada, **lleve una copia al hospital**.

En el hospital le preguntarán si firmó un formulario de directiva anticipada y si lo tiene con usted.

Si no firmó un formulario de directiva anticipada, en el hospital tienen formularios disponibles y le preguntarán si quiere firmar uno.

Recuerde: llenar una directiva anticipada es decisión suya.

## H3. Qué hacer si no se siguen sus instrucciones

Si usted firmó una directiva anticipada y cree que un médico u hospital no siguió las instrucciones que contiene, puede presentar una queja ante el Departamento de Salud de Ohio llamando al 1-800-342-0553 o mandando un correo electrónico a [HCComplaints@odh.ohio.gov](mailto:HCComplaints@odh.ohio.gov).

# Su derecho a presentar quejas y a pedirnos que reconsideremos decisiones que ya tomamos

Para obtener información sobre qué hacer si usted tiene problemas o inquietudes sobre su cuidado o servicios cubiertos, consulte el Capítulo 9 [plans may insert reference, as applicable]. Por ejemplo, usted podría pedirnos que tomemos una decisión de cobertura, presentar una apelación para que cambiemos una decisión de cobertura o presentar una queja. Le enviaremos también una notificación sobre cuándo puede hacer una apelación directamente ante la Oficina de audiencias ante el estado del Departamento de Trabajo y Servicios de Familia de Ohio.

Usted tiene derecho a obtener información sobre apelaciones y quejas que otros miembros hayan presentado en contra de nuestro plan. Para obtener esta información, llame a Servicios al miembro.

## I1. Qué hacer si cree que lo están tratando de forma injusta o desea más información sobre sus derechos

Usted es libre de ejercer todos sus derechos con la seguridad de que <plan name>, nuestros proveedores de la red, Medicare y el Departamento de Medicaid Ohio no los usarán en su contra.

Si cree que lo han tratado de forma injusta, y **no** se trata de discriminación por los motivos indicados en el Capítulo 11, o desea más información sobre sus derechos, puede obtener ayuda llamando a:

* Servicios al miembro.
* La Línea de ayuda al consumidor de Ohio Medicaid al 1-800-324-8680 (los usuarios de TTY deben llamar al 7-1-1), de lunes a viernes de 7:00 a. m. a 8:00 p. m. y los sábados de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. Las llamadas a este número son gratuitas.
* Medicare al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. TTY 1-877-486-2048. (También puede leer o descargar el documento “Derechos y protecciones de Medicare”, que se encuentra en el sitio web de Medicare en [www.medicare.gov/Pubs/pdf/11534-S-Medicare-Rights-and-Protections.pdf](http://www.medicare.gov/Pubs/pdf/11534-S-Medicare-Rights-and-Protections.pdf)).

El Ombudsman de MyCare Ohio en la Oficina del Ombudsman estatal de atención a largo plazo al 1-800-282-1206, de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. Consulte el Capítulo 2 [plans may insert reference, as applicable] para obtener más información sobre esta organización.

# Sus responsabilidades como miembro del plan

[Plans may modify this section to include additional member responsibilities (with the exception of prior authorization (PA) requirements stipulated in the Member Handbook, the plan cannot establish any member responsibilities which would preclude the plan’s coverage of a Medicaid-covered service). Plans may add information about other requirements mandated by the state.]

Como miembro del plan, usted tiene la responsabilidad de hacer lo que se indica a continuación. Si tiene alguna pregunta, llame a Servicios al miembro.

* **Lea el *Manual del miembro*** para saber qué está cubierto y qué reglas debe seguir para obtener los servicios y medicamentos cubiertos. Para detalles sobre sus:
* Servicios cubiertos, consulte los Capítulos 3 y 4 [plans may insert reference, as applicable]. En estos capítulos se explica qué está cubierto, qué no está cubierto, qué reglas debe seguir y qué pagará usted.
* Medicamentos cubiertos, consulte los Capítulos 5 y 6 [plans may insert reference, as applicable].
* **Infórmenos sobre cualquier otra cobertura de salud o de medicamentos de receta** que usted tenga. Estamos obligados a asegurarnos de que esté usando todas sus opciones de cobertura cuando reciba cuidados de salud. Llame a Servicios al miembro si usted tiene otra cobertura.
* **Informe a su médico y a otros proveedores de cuidado de salud** que usted está inscrito en nuestro plan. Muestre su tarjeta de identificación de miembro cada vez que reciba servicios o medicamentos.
* **Ayude a sus médicos** y a otros proveedores de cuidado de salud a darle el mejor cuidado.
* Entrégueles la información completa y exacta que necesiten sobre usted y su salud. Aprenda todo lo que pueda sobre sus problemas de salud. Siga los planes de tratamiento y las instrucciones que usted y sus proveedores hayan acordado.
* Asegúrese de que sus médicos y otros proveedores sepan sobre todos los medicamentos que usted esté tomando. Esto incluye medicamentos de receta, medicamentos de venta sin receta médica, vitaminas y suplementos.
* Asegúrese de hacer todas las preguntas que tenga. Sus médicos y otros proveedores deberán explicarle todo de una manera que usted pueda entenderlo. Si hace una pregunta y no entiende la respuesta, vuelva a preguntar.
* **Sea amable.** Esperamos que todos nuestros miembros respeten los derechos de los demás pacientes. También esperamos que usted se comporte de manera respetuosa en el consultorio de su médico, hospitales y en los consultorios de otros proveedores.
* [Plans may edit as needed to reflect the costs applicable to their members.] **Pague lo que debe.** Como miembro del plan, usted es responsable de pagar:
* Las primas de la Parte A y la Parte B de Medicare. Medicaid pagará la prima de la Parte A y la prima de la Parte B de casi todos los miembros de <plan name>. Si usted paga su prima de la Parte A o la Parte B y piensa que Medicaid debería haberlas pagado, puede contactarse con el Departamento de Trabajo y Servicios de Familia del condado y solicitar ayuda.
* [Delete this bullet if the plan does not have any cost sharing for drugs.] Para algunos medicamentos cubiertos por el plan, usted tendrá que pagar su parte del costo cuando reciba el medicamento.
* **Infórmenos si se muda.** Si va a mudarse, es importante que nos avise de inmediato. Llame a Servicios al miembro.
* **Si usted se muda a un lugar fuera de nuestra área de servicio, no podrá continuar en este plan.** Solo las personas que viven en nuestra área de servicio pueden acceder a <plan name>.Para obtener información sobre nuestra área de servicio, consulte el Capítulo 1 [plans may insert reference, as applicable].
* Podemos ayudarlo a averiguar si se va a mudar fuera de nuestra área de servicio. [Plans that do not offer plans outside the service area may delete the following sentence:] Durante un período especial de inscripción, usted podrá cambiarse a Medicare Original o inscribirse en un plan de salud o de medicamentos de receta de Medicare en su nueva área. Le podemos avisar si tenemos un plan allí.
* Tampoco se olvide de avisar a Medicare y Medicaid su nueva dirección cuando se mude. Para obtener los números de teléfono de Medicare y Medicaid, consulte el Capítulo 2 [plans may insert reference, as applicable].
* **Si usted se muda pero permanece dentro de nuestra área de servicio, también debemos saberlo.** Necesitamos mantener su expediente actualizado y saber cómo comunicarnos con usted. Para obtener más información, consulte la Sección K en el Capítulo 1. También debe informar a su trabajador social del condado ubicado en el Departamento de Trabajo y Servicios de Familia local.
* Si tiene preguntas o inquietudes, llame a Servicios al miembro.

## J1. Programa de recuperación patrimonial

Si está institucionalizado permanentemente o tiene 55 años o más cuando recibe los beneficios de Medicaid, el Programa de recuperación de patrimonio puede recuperar los pagos de su patrimonio por el costo de su atención pagado por el Departamento de Medicaid de Ohio. El costo de su atención puede incluir el pago por capitación que el Departamento de Medicaid de Ohio paga a su plan de atención administrada, incluso si el pago es mayor que el costo de los servicios que recibió. La recuperación del patrimonio ocurre después de su muerte.