

Los miembros de PHC tienen estos derechos:

- A ser tratado con respeto y dignidad, teniendo en consideración su derecho a la privacidad y la necesidad de mantener la confidencialidad de su información médica.
- A recibir información sobre el plan y sus servicios, incluidos los servicios cubiertos, profesionales, y los derechos y responsabilidades del miembro.
- A hacer recomendaciones sobre la política de derechos y responsabilidades del miembro de PHC.
- A poder elegir un proveedor de atención primaria dentro de la red de PHC.
- A tener acceso oportuno a los proveedores de red.
- A participar en las decisiones relacionadas con su propia atención de salud, incluido el derecho a rechazar el tratamiento.
- A presentar reclamos, ya sea verbalmente o por escrito, sobre la organización o la atención que recibe.
- A solicitar un reclamo acelerado en casos que pondrían en peligro su vida, salud o capacidad para obrar plenamente.
- A obtener ayuda de un defensor de pacientes, un proveedor, un defensor del pueblo o cualquier otra persona que usted elija.
- A recibir coordinación de la atención.
- A solicitar una apelación dentro de los 60 días a partir de la fecha en que PHC o alguien que actúe en nombre de PHC, le informe sobre una decisión para denegar, retrasar o modificar un servicio solicitado.
- A obtener servicios de interpretación en su idioma sin costo.
- A obtener ayuda legal gratuita en su oficina de asistencia legal local u otros grupos.
- A formular directivas anticipadas.
- A solicitar una audiencia estatal si se le niega un servicio o beneficio y ya ha presentado una apelación a PHC y todavía no está conforme con la decisión, o no obtuvo una decisión respecto de la apelación después de 30 días, incluida información sobre las circunstancias en las que una audiencia expedita es posible.
- A acceder a servicios con el consentimiento del menor de edad.
- A obtener información para los miembros escrita y sin costo en otros formatos (como braille, fuente de tamaño grande, audio y otros formatos electrónicos accesibles) cuando la solicite y en periodo apropiado para el formato que se solicita y de acuerdo con la sección 14182 (b)(12) del Código de Bienestar e Instituciones.
- A no estar sujeto a ningún método de restricción o reclusión utilizado como

forma de coerción, disciplina, conveniencia o represalia.

- A verdaderamente analizar información sobre las opciones y alternativas de tratamiento disponibles y presentadas de manera apropiada para su condición y capacidad para entender, a pesar del costo o la cobertura.
- A tener acceso a sus expedientes médicos, obtener una copia y solicitar que se los modifique o corrija, como se especifica en las secciones §164.524 y 164.526 del título 45 del Código de Regulaciones Federales.
- A tener libertad para ejercer esos derechos sin que afecten de manera adversa la forma en la que lo trata PHC, sus proveedores o el Estado.
- A tener acceso a servicios de planificación familiar, centros de partos independientes, centros de salud federalmente calificados, clínicas de salud para nativos americanos, servicios de parteras, centros de salud rurales, servicios para infecciones de transmisión sexual y servicios de emergencia fuera de la red de PHC conforme a la ley federal.

Los miembros de PHC tienen estas responsabilidades:

- Usted es responsable de tratar a sus proveedores y su personal de manera cortés y respetuosa.
- Presentarse a sus citas puntualmente. Si no puede acudir a una cita, debe llamar a su proveedor por lo menos 24 horas antes de la cita, para cancelarla o reprogramarla.
- Tratar al personal de PHC de manera cortés y respetuosa.
- Hacer solicitudes, por ejemplo, para transporte, con anticipación, y llamar a PHC para cancelar el transporte si tiene que cancelar o reprogramar su cita médica.
- Participar activamente en su atención. Facilitar, en la medida de lo posible, información que necesitan PHC y sus proveedores para atenderlo. Hablar con su proveedor médico sobre medidas que puede tomar usted para mejorar su salud general.
- Comprender las opciones de tratamiento. Usted es responsable de comprender las opciones de tratamiento y de participar para desarrollar objetivos de tratamiento de común acuerdo en la medida de lo posible.
- Llamar a su proveedor. Usted es responsable de llamar a su proveedor para concertar citas cuando necesite atención médica, incluidos chequeos de rutina.
- Escuchar y colaborar con su proveedor. Usted es responsable de informarle a su proveedor médico sobre su afección médica y cualquier medicamento que tome. Usted es responsable de seguir las instrucciones de atención que le indique su proveedor médico.

- Recurrir a la sala de emergencia (ER) solamente en caso de emergencia. Usted es responsable de ir a la sala de emergencia en casos de emergencia o según lo indique su proveedor o la enfermera asesora de PHC.
- Usted es responsable de denunciar fraudes o irregularidades a PHC. Puede hacerlo sin dar su nombre si llama a la línea directa de PHC al (800) 601-2146, las 24 horas del día, los 7 días de la semana. También puede llamar a la línea directa gratuita de fraudes y abusos de Medi-Cal del Departamento de Servicios de Atención Médica (DHCS) al (800) 822-6222.