

## Maryland Rights and Responsibilities

### **As a HealthChoice member, you have the right to:**

- Receive health care and services that are culturally competent and free from discrimination.
- Be treated with respect to your dignity and privacy.
- Receive information, including information on treatment options and alternatives, regardless of cost or benefit coverage, in a manner you can understand.
- Participate in decisions regarding your health care, including the right to refuse treatment.
- Be free from any form of restraint or seclusion used as a means of coercion, discipline, convenience, or retaliation.
- Request and receive a copy of your medical records and request that they be amended or corrected as allowed.
- Request copies of all documents, records, and other information free of charge, that was used in an adverse benefit determination.
- Exercise your rights, and that the exercise of those rights does not adversely affect the way the Managed Care Organizations (MCO), their providers, or the Maryland Department of Health treat you.
- File appeals and grievances with a Managed Care Organization.
- File appeals, grievances and State fair hearings with the State.
- Request that ongoing benefits be continued during an appeal or state fair hearing; however, you may have to pay for the continued benefits if the decision is upheld in the appeal or hearing.
- Receive a second opinion from another doctor within the same MCO, or by an out-of-network provider if the provider is not available within the MCO, if you do not agree with your doctor's opinion about the services that you need. Contact your MCO for help with this.
- Receive other information about how your Managed Care Organization is managed including the structure and operation of the MCO as well as physician incentive plans. You may request this information by calling your Managed Care Organization.
- Receive information about the organization, its services, its practitioners and providers and member rights and responsibilities.
- Make recommendations regarding the organization's member rights and responsibilities policy.

**As a HealthChoice member, you have the responsibility to:**

- **Inform your provider and MCO if you have any other health insurance coverage.**
- Treat HealthChoice staff, MCO staff, and health care providers and staff, with respect and dignity.
- Be on time for appointments and notify providers as soon as possible if you need to cancel an appointment.
- Show your membership card when you check in for every appointment. Never allow anyone else to use your Medicaid or MCO card. Report lost or stolen member ID cards to the MCO.
- Call your MCO if you have a problem or a complaint.
- Work with your Primary Care Provider (PCP) to create and follow a plan of care that you and your PCP agree on.
- Ask questions about your care and let your provider know if there is something you do not understand.
- Update the State if there has been a change in your status.
- Provide the MCO and their providers with accurate health information in order to provide proper care.
- Use the emergency department for emergencies only.
- Tell your PCP as soon as possible after you receive emergency care.
- Inform your caregivers about any changes to your Advance Directive.

## **Derechos y responsabilidades para Maryland**

### **Como miembro de HealthChoice, usted tiene derecho a:**

- Recibir cuidados y servicios de salud que sean culturalmente competentes y libres de discriminación.
- Que lo traten con respeto y dignidad.
- Recibir información, incluyendo información sobre opciones de tratamiento y alternativas de manera tal que usted puede comprenderlas.
- Participar en decisiones relacionadas a la atención de su salud, incluyendo el derecho a rechazar tratamiento.
- Encontrarse libre de cualquier forma de restricción o reclusión que se use como método de coerción, disciplina, conveniencia o represalia.
- Solicitar y recibir una copia de sus registros médicos y solicitar que sean enmendados o corregidos según lo permitido.
- Solicitar gratuitamente copias de todos los documentos, récords y otras informaciones que hayan sido empleadas en la determinación adversa de un beneficio.
- Ejercer sus derechos y que ese ejercicio de esos derechos no afecte adversamente la forma en que usted es tratado por la organización que administra sus cuidados (MCO), sus proveedores o el Departamento de Salud de Maryland (Maryland Department of Health).
- Presentar apelaciones y quejas ante la Organización de Administración de sus Cuidados.
- Presentar apelaciones, quejas y Audiencias Imparciales del Estado.
- Solicitar que los beneficios actuales continúen durante la apelación o la audiencia imparcial del Estado, sin embargo, usted puede tener que cubrir los costos por la continuación de dichos beneficios si la decisión que se tomó se mantiene en la apelación o audiencia.
- Recibir una segunda opinión de otro doctor dentro del mismo MCO, o por un doctor proveedor por fuera de la red, si el proveedor dentro de la red no se encuentra disponible, o si usted no está de acuerdo con la opinión de su doctor acerca de los servicios que usted necesita. Contacte a su MCO para que se le ayude en esta situación.
- Recibir otra información acerca de cómo es la estructura y operación de la MCO y también acerca de los planes de incentivo para los doctores. Usted puede solicitar esta información llamando a su organización de la administración de sus cuidados.
- Recibir información sobre la organización, sus servicios, sus profesionales y proveedores y los derechos y responsabilidades de los miembros.
- Hacer recomendaciones sobre la política de derechos y responsabilidades de los miembros de la organización.

**Como un miembro de HealthChoice, usted tiene la responsabilidad de:**

- **Informar a su proveedor y la MCO si usted tiene alguna otra cobertura de seguro de salud.**
- Tratar al personal de HealthChoice, al personal de MCO y a los proveedores de los cuidados de salud y al personal que labora con ellos con respeto y dignidad.
- Llegar a sus citas a tiempo y notificar a los proveedores tan pronto como sea posible si usted necesita cancelar una cita.
- Mostrar su tarjeta como miembro cuando llega a cada una de sus citas. Nunca permita que alguien más use su tarjeta de Medicaid o de la MCO. Reporte la pérdida o robo de sus tarjetas de identificación a la MCO.
- Llame a la MCO si tiene un problema o una queja.
- Trabaje con su proveedor de atención primaria (PCP) para crear y seguir un plan de cuidados con el cual usted y su proveedor están de acuerdo.
- Haga preguntas acerca de sus cuidados e informe a su proveedor si hay algo que usted no entiende.
- Mantenga actualizada su información con el Estado si hay cambios acerca de su situación.
- Comunique a la MCO y a sus proveedores la información de salud correcta para que se le brinden los cuidados apropiados.
- Use las salas de emergencias exclusivamente para emergencias.
- Informe a su PCP tan pronto como sea posible después de recibir cuidados de emergencia.
- Informar a sus cuidadores sobre cualquier cambio en su Directiva Anticipada.