

# Sus derechos y responsabilidades

Como miembro de Horizon NJ Health, usted tiene derecho a lo siguiente:

- A recibir servicios independientemente de su edad, raza, religión, color, credo, género, nacionalidad, ascendencia, creencias políticas, orientación o preferencia sexual o afectiva, estado de salud, estado civil o discapacidad.
- A que se le trate con respeto y dignidad, y a que se respete su privacidad en todo momento.
- A tener acceso a una atención que no tenga límites de comunicación ni de acceso, lo cual incluye la asistencia de un traductor si es necesario.
- A recibir atención médica de manera oportuna y tener acceso a un PCP o médico que le brinde ayuda. El PCP es el médico al que verá la mayor parte del tiempo y que coordinará su atención. El médico estará disponible para usted las 24 horas del día, los 365 días del año, en caso de que necesite atención de urgencia. Esto incluye el derecho a lo siguiente:
  1. A elegir su propio médico de la lista de médicos de Horizon NJ Health.
  2. A recibir una lista actualizada de los médicos dentro de la red de Horizon NJ Health que pueden brindarle atención.
  3. A aceptar que un médico puede decidir que sus servicios como miembro deben limitarse o que no deben prestarse en absoluto.
  4. A no tener "leyes de silencio" en Horizon NJ Health. Esto quiere decir que los médicos pueden analizar con usted libremente todas las opciones de tratamientos médicos aunque los servicios no estén cubiertos por Horizon NJ Health.
  5. A saber de qué manera Horizon NJ Health les paga a sus médicos. Esto le ayudará a saber si existen razones económicas vinculadas con las decisiones médicas.
  6. A no recibir facturas adicionales de parte de los médicos. Su seguro de salud les paga a los médicos un monto de dinero. El médico no puede cobrarle más de lo que permite su plan, incluso si ese monto no es el que el médico elige cobrar.
  7. A formar parte de las conversaciones con su médico para tomar decisiones sobre su atención médica.
  8. A recibir información y a tener conversaciones abiertas sobre su afección médica y las maneras de tratar dicha afección.
  9. A elegir entre diferentes maneras de tratar su afección que sean presentadas de forma clara y comprensible, independientemente del costo y de lo que cubran sus beneficios.
  10. A que se le explique su afección médica a un miembro de la familia o a un tutor en caso de que usted no pueda comprenderla, y que se escriba en sus registros médicos.
  11. A rechazar un tratamiento médico con el conocimiento de los resultados si elige no recibir tratamiento médico.
  12. A rechazar la atención de un médico específico.
  13. A recibir atención que respalde una calidad de vida significativa y que no incluya procedimientos perjudiciales, entre ellos, restricciones físicas o aislamiento innecesarios, medicamentos excesivos, abuso físico o psicológico y negligencia.

# Sus derechos y responsabilidades (continuación)

## **Usted tiene derecho a lo siguiente:**

- A elegir a sus especialistas. Los especialistas son médicos que tratan enfermedades o problemas especiales. Esto incluye el derecho a lo siguiente:
  1. A obtener ayuda para encontrar a un especialista si necesita uno.
  2. A visitar a un médico para tener una segunda opinión u obtener otro punto de vista en ciertos casos.
  3. A consultar a un especialista que tenga experiencia en tratar su discapacidad o afección de salud.
  4. A recibir atención de un médico que no trabaje con Horizon NJ Health cuando un médico de Horizon NJ Health no esté disponible, según lo establecido en el plan.

## **Usted tiene derecho a lo siguiente:**

- A llamar al **911** por una situación que pueda poner en riesgo su vida sin avisar a Horizon NJ Health antes de hacerlo. Si usted va a la sala de emergencia, tiene derecho a lo siguiente:
  1. A que Horizon NJ Health pague un examen médico en la sala de emergencia para saber si existe una afección médica de emergencia.

## **Usted tiene derecho a lo siguiente:**

- A recibir ciertos beneficios de cobertura después del nacimiento de un hijo. Esto incluye el derecho a lo siguiente:
  1. A permanecer en el hospital por 48 horas como mínimo después de haber dado a luz por parto vaginal normal, o por 96 horas como mínimo después de una cesárea.
  2. A recibir hasta 120 días de continuación de su cobertura, en caso de que sea médicamente necesario, con un médico que ya no esté en la red de Horizon NJ Health, en las siguientes circunstancias:

- Hasta seis meses después de una cirugía.
- Seis semanas después del parto.
- Un año de tratamiento psicológico u oncológico (cáncer).

No se continuará la cobertura si el médico abandona su trabajo porque representa un riesgo para sus pacientes, ha cometido fraude o ha sido sancionado por la Junta Estatal de Examinadores Médicos.

## **Usted tiene derecho a lo siguiente:**

- A dar instrucciones sobre su atención médica y a designar a otra persona para que tome por usted decisiones respecto de su atención médica. Esto incluye el derecho a lo siguiente:
  1. Redactar una directiva anticipada sobre su atención médica. La directiva anticipada también se conoce como testamento en vida. Incluye instrucciones que indican qué acciones deben realizarse respecto de la salud de una persona si esta ya no puede tomar decisiones. La ley federal exige que los médicos pregunten sobre la directiva anticipada de un miembro.

## **Usted tiene derecho a lo siguiente:**

- A realizar preguntas para recibir respuestas e información sobre su plan de salud y sobre cualquier cosa que no comprenda. También puede hacer sugerencias. Esto incluye el derecho a lo siguiente:
  1. A que le avisen, en forma oportuna, sobre cualquier modificación a sus beneficios o al estado de su médico.
  2. A sugerir modificaciones en las políticas, los procedimientos y los servicios. También puede proponer cambios a sus propios derechos y responsabilidades.
  3. A consultar sus registros médicos sin cargo.
  4. A que se le notifique por escrito si Horizon NJ Health decide cancelar su membresía.
  5. A comunicarle a Horizon NJ Health cuando ya no desee ser miembro.

# Sus derechos y responsabilidades (continuación)

## Usted tiene derecho a lo siguiente:

- A apelar una decisión en función de una necesidad médica por la cual se niegue o limite la cobertura que recomienda su médico, primero dentro de Horizon NJ Health y luego a través de una organización independiente que pueda tomar una decisión. Una apelación es una solicitud que usted presenta ante Horizon NJ Health sobre decisiones que se hayan tomado respecto de su atención. Esto incluye el derecho a lo siguiente:

1. A presentar, en su lengua materna, un reclamo sobre la organización o la atención brindada.
2. A saber que ni usted ni su médico pueden ser sancionados por presentar un reclamo o una apelación en contra de Horizon NJ Health. Además, no se cancelará su inscripción como miembro por presentar un reclamo o una apelación en contra de Horizon NJ Health.
3. A comunicarse con el Departamento de Servicios Humanos si no está conforme con la decisión de Horizon NJ Health respecto de un reclamo o una apelación.
4. A utilizar el proceso de audiencia imparcial de Medicaid si es elegible para hacerlo.

## Sus responsabilidades como miembro

Como miembro de Horizon NJ Health, usted tiene responsabilidades. Usted es responsable de lo siguiente:

- De tratar a los médicos y a todos los proveedores de atención médica con respeto y amabilidad.
- De hablar abierta y honestamente con su PCP o especialista cuando le dé información sobre su salud.
- De obtener atención de un médico con regularidad para proteger su salud. Esto incluye programar citas para controles de rutina y vacunas.
- De respetar las reglas de atención médica de Horizon NJ Health.

- De brindar la información necesaria a su médico y a Horizon NJ Health de manera que se le pueda proporcionar atención.
- De realizar preguntas a su médico para poder comprender sus problemas de salud y la atención que está recibiendo.
- De desarrollar objetivos de tratamiento con su médico en los que ambos estén de acuerdo.
- De cumplir con las recomendaciones de su médico y considerar los resultados que puede implicar no cumplir con estas recomendaciones.
- De respetar las citas y llamar con anticipación si necesita cancelar una cita.
- De leer todos los materiales para miembros de Horizon NJ Health y respetar las reglas de membresía.
- De seguir los pasos apropiados al presentar reclamos sobre la atención.
- De obtener información sobre problemas de salud mediante programas educativos cuando estos se ofrezcan.
- De pagar los copagos (el monto que, de acuerdo con su plan de salud, debe pagar al recibir la atención) cuando deba hacerlo.
- De comunicarles al coordinador de beneficios de salud y a Horizon NJ Health con qué médicos se está atendiendo cuando se inscriba en Horizon NJ Health.

## Tratamiento de menores

Horizon NJ Health brindará atención a los miembros menores de 18 años de acuerdo con todas las leyes. El tratamiento se proporcionará a solicitud de los padres, por separado o en conjunto, o de otras personas que tengan la responsabilidad legal de la atención médica del menor. Tiene el derecho de tomar decisiones informadas y permitir que se realicen tratamientos a sus dependientes menores de edad o menores de 18 años.

# Sus derechos y responsabilidades (continuación)

En ciertos casos, las leyes de Nueva Jersey permiten que los menores tomen ellos mismos decisiones respecto de su atención médica. Horizon NJ Health permitirá que se trate a un menor sin el consentimiento de uno o ambos padres o de su tutor en los siguientes casos:

- Menores que van a una sala de emergencia para recibir tratamiento a causa de una afección médica de emergencia.
- Menores que desean recibir servicios de planificación familiar, atención por maternidad o servicios por enfermedades de transmisión sexual (ETS).
- Menores que viven solos y tienen su propia tarjeta de identificación de NJ FamilyCare o su propia tarjeta de identificación para beneficios médicos (HBID) como jefes de familia.

## Su información de salud personal

Existen leyes federales que protegen su información de salud personal (personal health information, PHI). Esta es información sobre usted y puede describir su historia clínica, la información de su seguro, sus pruebas y los resultados de estas, y demás información que le permitirá obtener la atención adecuada.

Horizon NJ Health utiliza su PHI para lo siguiente:

- Pagar reclamaciones de proveedores.
- Brindarle información sobre programas y servicios de administración de atención médica que se ajusten a sus necesidades.
- Compartirla con un representante personal, por ejemplo, un miembro de la familia, si así lo solicita.
- Compartirla con autoridades encargadas del cumplimiento de la ley cuando así lo exija la ley.
- Compartirla con investigadores cuando se lo solicite, de acuerdo con los requisitos legales.

Horizon NJ Health cuenta con procedimientos para que su PHI se mantenga en privado. Esto incluye el uso de sistemas tecnológicos seguros, procedimientos de administración de consultorios y registros, y capacitaciones del personal.

## Además, usted tiene derecho a lo siguiente:

- A que se respete la privacidad de su información y de sus registros médicos.

- A solicitar acceso para revisar y realizar copias de su PHI.
- A solicitar que se agregue algo a su PHI.
- A solicitar cierto uso de la PHI y que se prohíba compartir parte de la información.
- A solicitar que se le envíen comunicaciones confidenciales de su PHI en caso de que la divulgación a terceros pueda perjudicarlo.
- A recibir información sobre ciertos datos que se divulgan sobre usted.

Si desea presentar alguna solicitud relacionada con sus derechos legales o desea obtener información, comuníquese con Horizon NJ Health al **1-844-444-4410** (TTY **711**). Pida hablar con el coordinador de privacidad de la Ley de Portabilidad y Responsabilidad de Seguros de Salud (Health Insurance Portability and Accountability Act, HIPAA).

Si desea presentar un reclamo sobre la manera en que se utilizó su PHI, puede hacerlo por medio del proceso de reclamos que se describe en la página 61.

## Directivas anticipadas

Es recomendable redactar una directiva anticipada. Una directiva anticipada es un formulario legal que informa a su familia y sus médicos cómo desea que le traten si su estado es muy débil y no puede comunicar sus deseos.

Algunas veces se denomina testamento en vida.

Existen en Nueva Jersey tres tipos de directivas anticipadas:

- Una **directiva por poder** significa que usted puede elegir a una persona adulta para que tome decisiones sobre su atención médica en su nombre si su médico indica que usted no es capaz de comprender su diagnóstico o sus opciones de atención.
- Una **directiva de instrucción** establece qué atención desea o no desea en caso de que no pueda tomar sus propias decisiones.
- Una **directiva combinada** designa a una persona y proporciona las instrucciones de atención.

Ahora bien, cuando usted está saludable es cuando debe pensar en una directiva anticipada. Su médico puede ayudarle a realizarla. Converse con él sobre sus opciones de atención y sobre qué incluir.

# Sus derechos y responsabilidades (continuación)

Puede obtener más información a través de la Agencia de Asistencia Social del condado (County Welfare Agency). Puede encontrar un formulario de directiva anticipada fácil de usar en el sitio web del estado de Nueva Jersey en [state.nj.us/health/advancedirective](http://state.nj.us/health/advancedirective). Una vez que haya creado una directiva anticipada, compártala con su médico y con sus seres queridos y guarde una copia en un lugar seguro.

## Cómo denunciar casos de abuso, negligencia o explotación

Tiene derecho a recibir atención sin explotación, fraude ni abuso. Los profesionales, incluidos los proveedores de atención, deben presentar una denuncia si sospechan un caso de abuso, negligencia o explotación:

- Sobre niños o adultos que viven en un ámbito comunitario.
- Sobre personas mayores que viven en residencias con servicios de enfermería u otros centros de atención médica a largo plazo.

Si cree que está sufriendo una situación de abuso, negligencia o explotación, infórmelo de inmediato a la fuente correspondiente que se indica a continuación:

## Servicios de Protección para Adultos

Si alguien que conoce tiene 18 años o más, vive en la comunidad y es víctima de abuso, negligencia o explotación, comuníquese con la oficina de Servicios de Protección para Adultos (Adult Protective Services, APS) de su condado. El programa APS de Nueva Jersey tiene oficinas en cada uno de los 21 condados.

**Llame al 1-609-588-6501** o al **1-800-792-8820** (TTY 711)

Fuera del horario de atención: llame a la policía local o al **911** en caso de emergencia

### Correo postal:

State Office NJ Department of Human Services  
Division of Aging Services  
PO Box 812  
Trenton, New Jersey 08625-0812

Para obtener más información, visite [state.nj.us/humanservices/doas/services/aps/](http://state.nj.us/humanservices/doas/services/aps/).

## Servicios de Protección Infantil

La División de Protección al Niño y Permanencia (Division of Child Protection and Permanency, DCP&P) de Nueva Jersey administra todas las denuncias de abuso y negligencia infantiles, incluidos aquellos episodios que se producen en ámbitos institucionales, como centros de atención infantil, escuelas, hogares temporales y centros de tratamiento residenciales. Si el niño se encuentra en peligro inmediato, llame al **911** y a la línea gratuita disponible las 24 horas del Registro Central Estatal (State Central Registry, SCR) al **1-877-NJ ABUSE (1-877-652-2873)** (TTY **1-800-835-5510**).

## Investigación y quejas sobre los centros para adultos mayores

La Oficina del Defensor de la Atención a Largo Plazo (Office of the Long Term Care Ombudsman) investiga las denuncias de abuso y negligencia de personas mayores de 60 años que viven en residencias con servicios de enfermería y otros centros de atención médica a largo plazo, como centros de vivienda asistida.

### Línea directa gratuita las 24 horas:

**1-877-582-6995**

**Correo electrónico:** [ombudsman@ltco.nj.gov](mailto:ombudsman@ltco.nj.gov)

**Correo postal:** The Office of the Ombudsman  
PO Box 852

Trenton, NJ 08625-0852

**Fax: 1-609-943-3479**

La División de Operaciones de Campo y Encuesta de Centros de Salud (Division of Health Facility Survey and Field Operations) de Nueva Jersey investiga las quejas contra centros de atención médica, residencias con servicios de enfermería, residencias de vivienda asistida, hogares de atención personal integral, centros de atención médica para adultos de día, y otros centros autorizados de atención a largo plazo y de enfermedades agudas.

### Línea directa gratuita las 24 horas:

**1-800-792-9770**

**En línea:** presente una queja en [web.doh.state.nj.us/fc/search.aspx](http://web.doh.state.nj.us/fc/search.aspx)

**Correo postal:** New Jersey Department of Human Services

Division of Health Facility Survey and Field Operations

PO Box 367 Trenton, NJ 08625-0367