

Member Rights and Responsibilities

As a member of LA Care, we want you to have the best information and care so you can be healthy.

You have the right to:

- Be treated with respect and dignity.
- Have your personal information be private based on our policies and U.S. law.
- Get information that is easy to understand and in a language you know.
- Know about the way your health benefits work.
- Know about our company, services, and provider network.
- Know about your rights and responsibilities.
- Tell us what you think your rights and responsibilities should be.
- Get care when you need it.
- Talk with your provider about your treatment options - regardless of cost or benefit coverage.
- Decide with your provider what is the best plan for your care.
- Refuse treatment if you want, as allowed by the law.
- Get care without fear of any unnecessary restraint or seclusion.
- Decide who will make medical decisions for you if you cannot make them.
- Have someone speak for you when you talk with Carelon Behavioral Health.
- See or change your medical record, as allowed by our policy and the law.
- Understand your bill.
- Expect reasonable adjustments for disabilities as allowed by law.
- Request a second opinion.
- Tell us your complaints.
- Appeal if you disagree with a decision made by Carelon Behavioral Health about your care.
- Be treated fairly - even if you tell us your thoughts or appeal.

Your role is to:

- Give us and your providers the information needed to help you get the best possible care.
- Follow the health care plan that you agreed on with your health care provider.
- Talk to your provider before changing your treatment plan.
- Understand your health problems as well as you can. Work with your health care providers to make a treatment plan that you all agree on.
- Read all information about your health benefits and ask for help if you have questions.
- Follow all health plan rules and policies.
- Choose an In-Network primary care physician, also called a PCP, if your health plan requires it.
- Tell your health plan or Carelon Behavioral Health of any changes to your name, address or insurance.
- Contact your provider when needed, or call 911 if you have any emergency.

Derechos y responsabilidades del afiliado

Queremos acercarle la mejor información y atención para que conserve su salud.

Usted tiene derecho a lo siguiente:

- Ser tratado con respeto y dignidad
- Que se preserve la confidencialidad de sus datos personales de acuerdo con nuestras políticas y las leyes estadounidenses.
- Acceder a información que sea fácil de comprender en un idioma que usted conozca.
- Saber cómo funcionan sus beneficios de salud.
- Saber sobre nuestra empresa, servicios y red de proveedores.
- Conocer sus derechos y responsabilidades.
- Informarnos cuáles son, en su opinión, sus derechos y responsabilidades.
- Recibir atención cuando la necesita.
- Hablar con su proveedor sobre sus opciones de tratamiento, sin importar el costo o si es un beneficio cubierto.
- Decidir junto con su proveedor cuál es el plan de atención ideal para usted.
- Negarse a recibir tratamiento, si lo desea, según lo permitido por la ley.
- Recibir atención sin miedo a que se usen medidas de sujeción o aislamiento innecesarias.
- Decidir quién tomará las decisiones médicas por usted en caso de que usted no pudiera tomarlas.
- Tener una persona que lo represente para hablar con Carelon Behavioral Health.
- Consultar o modificar su historia clínica, según lo permitido por nuestra política y las leyes.
- Comprender los datos de sus facturas.
- Esperar que se realicen adaptaciones razonables por discapacidad, según lo permitido por la ley.
- Solicitar una segunda opinión.
- Comunicarnos sus quejas.
- Apelar si no está de acuerdo con una decisión tomada por Carelon Behavioral Health acerca de su atención.
- Ser tratado de forma justa, incluso si nos da su opinión o si apela.

Su función es la siguiente:

- Proporcionarnos a nosotros y a sus proveedores la información necesaria para que le brindemos la mejor atención posible.
- Respetar el plan de atención médica que acordó con su proveedor de la salud.
- Hablar con su proveedor antes de modificar su plan de tratamiento.
- Tratar de entender sus problemas de salud lo mejor posible. Trabajar en conjunto con sus proveedores de salud para elaborar un plan de tratamiento consensuado.
- Leer toda la información sobre sus beneficios de salud y preguntar si no entiende algo.
- Respetar todas las reglas y las políticas del plan de salud.
- Elegir un médico de atención primaria de la red, también llamado PCP, por sus siglas en inglés, si su plan lo exige.
- Informar a su plan de salud o a Carelon Behavioral Health si tiene algún cambio de nombre, domicilio o seguro.
- Comunicarse con su proveedor cuando sea necesario, o llamar al 911 en caso de emergencia.