

Documento IDENTIFICACIÓN: MEMB 002	Título: Política de Derechos y Responsabilidades de los Afiliados
Revisión: 1-1-2022	Fecha Efectiva: 1-1-2022

I. PROPÓSITO

Para garantizar que los Derechos y Responsabilidades de los Afiliados se apliquen en todas las ubicaciones de Empower, a menos que se indique lo contrario en el contrato.

II. DEFINICIONES

HIPAA - Ley de Portabilidad y Responsabilidad del Seguro de Salud de 1996, Ley Pública 104-191:

1. Permite a las personas calificar inmediatamente para una cobertura de seguro de salud comparable cuando cambian sus relaciones laborales;
2. Ordena el uso de normas para el intercambio electrónico de datos de atención de la salud, especifica qué conjuntos de códigos deben utilizarse; y exige el uso de sistemas nacionales de identificación para los pacientes, proveedores, pagadores y empleadores de atención de la salud; y
3. Especifica los tipos y medidas necesarios para proteger la seguridad y la privacidad de la ISP

Beneficiario/AFILIADO

Una persona inscrita, actual o formalmente inscrita, en un plan de salud ofrecido por un cliente de Empower Health Options. También puede ser referido como un "afiliado" o como una "persona cubierta"

Declaraciones de Derechos y Responsabilidades del Beneficiario /AFILIADO

Declaraciones escritas que delinear y resumen las políticas de derechos y responsabilidades de los miembros de Empower y diseñadas para familiarizar a los beneficiarios y / o proveedores con esas políticas. Estos pueden existir en forma de "póster" o pueden incorporarse a otros documentos, como manuales de afiliados o proveedores.

Información de Salud Protegida (ISP)

Información de salud identificable individualmente que es: (1) Transmitida por medios electrónicos; (2) Mantenido en cualquier medio; y (3) Transmitido o mantenido en cualquier otra forma o medio.

III. POLÍTICA

- A. Es política de Empower que el beneficiario/ miembro tenga derecho a:
1. Reciba información sobre los servicios cubiertos de Empower, los nombres y títulos de los beneficiarios del personal superior, las pautas clínicas y los derechos y responsabilidades de los Beneficiarios.

Documento IDENTIFICACIÓN: MEMB 002	Título: Política de Derechos y Responsabilidades de los Afiliados
Revisión: 1-1-2022	Fecha Efectiva: 1-1-2022

2. Recibir información sobre sus derechos y opciones de servicios basados en los requisitos y / o limitaciones del contrato.
3. Recibir información general sobre los profesionales de Empower, incluyendo la licencia, la especialidad, la dirección, el número de teléfono, las horas de disponibilidad y la información demográfica (si está disponible).
4. Ser tratado con respeto y reconocimiento de su dignidad y necesidad de privacidad.
5. Hacer que la información sobre sus diagnósticos y tratamiento se mantenga confidencial, en la medida permitida por la ley, a menos que proporcionen una autorización por escrito para la divulgación de dicha información.
6. Participar en las decisiones relativas a su atención médica, incluido el derecho a rechazar el tratamiento.
7. Participar en una discusión franca con sus profesionales sobre las opciones de tratamiento médicamente necesarias para sus afecciones, independientemente de la cobertura de costos o beneficios.
8. Expresar quejas o apelaciones sobre Empower o la atención brindada por profesionales o proveedores.
9. Hacer recomendaciones sobre las políticas de derechos y responsabilidades de los Beneficiarios de Empower.
10. Ser representado por una persona de su elección en sus interacciones con Empower.
11. Estar informado de los servicios, beneficios y cómo acceder a la atención.
12. Recibir atención de manera oportuna.
13. Recibir información y explicaciones sobre cualquier factura o cargo, independientemente de la fuente de pago.
14. Recibir una copia de nuestro Aviso de Prácticas de Privacidad en las ubicaciones de servicio de Empower, en nuestro sitio web y previa solicitud.
15. Inspeccionar y obtener una copia de su Información de Salud Protegida (ISP) que conservamos, sujeto a ciertas limitaciones.
16. Pedirnos que modifiquemos o corrijamos su ISP que conservamos.
17. Pedirnos que comuniquemos su ISP por medios alternativos (como por fax) o a una ubicación alternativa (como una dirección comercial).
18. Pedirnos que restrinjamos la forma en que usamos o divulgamos su ISP.
19. Solicitar y recibir una contabilidad de ciertas divulgaciones de su ISP hechas por nosotros o por nuestros socios comerciales (es decir, divulgaciones no hechas para tratamiento, pago u operaciones de atención médica y donde un paciente no ha autorizado específicamente la liberación).
20. Presentar quejas sobre nuestras prácticas de privacidad a nuestra organización y al secretario del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos si creen que no estamos cumpliendo con HIPAA.

Documento IDENTIFICACIÓN: MEMB 002	Título: Política de Derechos y Responsabilidades de los Afiliados
Revisión: 1-1-2022	Fecha Efectiva: 1-1-2022

21. Recibir información sobre las opciones y alternativas de tratamiento disponibles, presentadas de una manera apropiada para la condición del beneficiario y su capacidad de comprensión.
22. Estar libre de cualquier forma de restricción o reclusión utilizada como medio de coerción, disciplina, conveniencia o represalia, como se especifica en otras regulaciones Federales sobre el uso de restricciones y aislamiento.
23. Solicitar una segunda opinión.
24. Acomodaciones razonables.
25. Recibir servicios de interpretación oral de forma gratuita para cualquier material en cualquier idioma.
26. El derecho a que se le notifique por escrito un cambio de proveedor de coordinación de la atención del beneficiario / afiliado en un plazo de (7) días naturales.
27. El derecho a un manual para miembros y un directorio de la red de referencias dentro de un período de tiempo razonable después de la atribución.

- B. La política de Empower es que el beneficiario/ afiliado tenga la responsabilidad de:
1. Proporcionar, en la medida de lo posible, la información que la organización y sus profesionales y proveedores necesitan para cuidarlos y ayudar a obtener los registros de tratamiento necesarios.
 2. Seguir los planes e instrucciones de atención que hayan acordado con sus médicos.
 3. Participar, en la medida de lo posible, en la comprensión de sus problemas de salud y en el desarrollo de objetivos de tratamiento mutuamente acordados.
 4. Cooperar con las políticas y procedimientos de Empower con respecto a la autorización de servicio, referencias y aviso de cambio de domicilio.

IV. PROCEDIMIENTO

- A. Solicitud del Beneficiario / Afiliado Para Obtener Información de Empower o de Proveedores
- Cuando un beneficiario/ miembro se pone en contacto con la Oficina de Empoderamiento, la consulta se dirige al personal apropiado que determina si la solicitud de información es apropiada. Si es así, el miembro del personal responde a la solicitud verbalmente o envía por correo la información solicitada al beneficiario. Si la solicitud de información del beneficiario/afiliado está fuera de los parámetros de la Sección III. A.1 arriba, o parece inapropiado, la solicitud del beneficiario se remite al director de calidad, director clínico o director de servicios del proveedor, para su disposición. La compañía mantiene documentación electrónica de todas las solicitudes de información de los beneficiarios.

Documento IDENTIFICACIÓN: MEMB 002	Título: Política de Derechos y Responsabilidades de los Afiliados
Revisión: 1-1-2022	Fecha Efectiva: 1-1-2022

- B. Distribución de las Declaraciones de Derechos y Responsabilidad del Beneficiario/ Afiliado (según corresponda con las pautas del contrato)
1. Empower distribuye una Declaración de Derechos y Responsabilidades de los Afiliados por escrito, que resume las políticas de derechos y responsabilidades de los Afiliados a los beneficiarios, los profesionales participantes y los Médicos de Atención Primaria (MAP) relevantes.
 2. Empower incluye la Declaración de Derechos y Responsabilidades de los Afiliados en los manuales de los Afiliados, que generalmente se distribuyen a todas las personas cubiertas al comienzo de un contrato y a todas las personas recién cubiertas. Se les pide a los profesionales que publiquen la Declaración de Derechos y Responsabilidades del Afiliado en sus oficinas (ver MEMB 002 y MEMB 002a, Póster de Derechos y Responsabilidades del Afiliado de Muestra para inglés y español). Si un contrato en particular no prevé la distribución de manuales para miembros inicialmente, o a nuevos beneficiarios, entonces el Centro de Participación que administra el contrato desarrolla un medio alternativo para informar al menos a los miembros que utilizan los servicios (es decir, a través de la inclusión en los materiales de Explicación de Beneficios o a través del sitio web).
 3. Los beneficiarios / afiliados son notificados de las revisiones de políticas a través de una combinación de manuales actualizados para beneficiarios, inclusión en boletines informativos para beneficiarios, foros informativos periódicos, correos de beneficiarios y avisos a proveedores y profesionales.
 4. Todos los proveedores de Empower reciben una copia de la declaración de derechos de los afiliados a través de la inclusión en el sitio web o en el manual del proveedor e información distribuida a los nuevos proveedores. Además, la política está disponible para los profesionales y proveedores en el Sitio Web de Empower Internet, se facilita a los profesionales durante cualquier visita al consultorio del profesional y está disponible en los foros periódicos de proveedores. Se anima a los profesionales a que, en los foros y en los boletines informativos, coloquen la declaración en sus oficinas y la pongan a disposición de los beneficiarios en tratamiento y a sus familias, según corresponda.
- C. Información Adicional Sobre el Beneficiario/ Afiliado: La información requerida en los puntos 1 a 4 siguientes se incorpora a los Manuales de los Afiliados o se distribuirá por medios alternativos, tal como se describe en la sección B. anterior (según corresponda con las pautas del contrato)
1. Empower proporciona información por escrito sobre los beneficios y cargos aplicables al beneficiario, que incluyen:
 - a) Inclusiones y exclusiones de beneficios y servicios
 - b) Copagos y otros cargos de los que es responsable el beneficiario

Documento IDENTIFICACIÓN: MEMB 002	Título: Política de Derechos y Responsabilidades de los Afiliados
Revisión: 1-1-2022	Fecha Efectiva: 1-1-2022

- c) Restricciones en los beneficios que se aplican a los servicios obtenidos fuera del sistema o área de servicio de la organización
 - d) Cómo presentar un reclamo por servicios cubiertos;
 - 2. Empower proporciona a los miembros información escrita sobre cómo obtener servicios, que incluyen:
 - a) Cómo solicitar autorización para pacientes hospitalizados, ambulatorios, hospitalización parcial y otros servicios de atención de salud conductual
 - b) Cómo obtener referencias para atención especializada;
 - c) Cómo obtener atención después del horario normal de oficina;
 - d) Cómo obtener atención de emergencia
 - e) Cómo obtener atención fuera del área de servicio de la organización;
 - 3. Empower proporciona a los miembros información escrita sobre:
 - a) Cómo expresar una queja;
 - b) Cómo apelar una decisión que afecta negativamente la cobertura, los beneficios o la relación del beneficiario con la organización;
 - c) Cómo la organización evalúa las nuevas tecnologías e intervenciones para su inclusión como un beneficio cubierto, si corresponde (Política Clínica Nuevas Tecnologías Médicas).
 - 4. Empower ayuda a los beneficiarios/ miembros afectados por el cierre de la oficina o el sitio de un profesional a seleccionar un nuevo profesional (Empower CLIN 001 Acceso Continuo Cuando los Proveedores de la Red Dejan de Participar en la Red de Empower).
- D. Presentación de la Información del Beneficiario

La literatura de beneficiarios que se proporciona a los beneficiarios según lo dispuesto anteriormente es:

 - 1. Diseñado para ser legible (es decir, mediante el uso de la prueba de Legibilidad Flesch Kincaid) de acuerdo con las necesidades de la población cubierta o los requisitos del contrato, fácilmente comprensibles y probados por el consumidor (Según la gestión de calidad QM 33 del Programa de Competencia Cultural y Lingüística y Alfabetización Sanitaria).
 - 2. Disponible según sea necesario en los idiomas primarios de los principales grupos de población atendidos de conformidad con los requisitos del contrato. (Anexo de la Política de Atención al Cliente Clínico de Empower que Maneja las llamadas con Beneficiarios de Habla Inglesa limitada. si es aplicable)
 - 3. La Alfabetización en Salud se considera en el desarrollo de materiales de comunicación que respondan a las necesidades de la población atendida. Se utiliza un lenguaje sencillo en la elaboración de los materiales para los beneficiarios. Empower pone a

Documento IDENTIFICACIÓN: MEMB 002	Título: Política de Derechos y Responsabilidades de los Afiliados
Revisión: 1-1-2022	Fecha Efectiva: 1-1-2022

disposición servicios lingüísticos para los beneficiarios que solicitan asistencia, ya sea a través de la interpretación oral o la traducción.

E. Confidencialidad

1. Empower mantiene políticas y procedimientos de confidencialidad por escrito que incluyen administración de casos, registros electrónicos de tratamiento, correo facsímil y correo electrónico (consulte Confidencialidad de la Información de Salud Protegida (ISP).
2. Las políticas y procedimientos de confidencialidad de Empower deben ajustarse a todas las leyes y reglamentos de confidencialidad federales y estatales.
3. Los contratos con profesionales y proveedores deben establecer explícitamente las expectativas de Empower sobre la confidencialidad de la información y los registros de los beneficiarios.
4. Empower mantiene políticas y procedimientos escritos para abordar el cuidado y tratamiento de menores (Vea la directriz Clínica P&P Tratamiento de Menores), así como de adultos que no pueden ejercer un juicio racional o dar su consentimiento informado.
5. Los beneficiarios deben tener la oportunidad de aprobar o denegar la divulgación de información personal identificable por parte de Empower, excepto para fines de Tratamiento, Pago y Operaciones (TPO) o cuando dicha divulgación sea requerida por la ley.
6. Los beneficiarios tienen derechos específicos bajo HIPAA
 - a) Los beneficiarios pueden obtener una copia del Aviso de Prácticas de Privacidad de Empower en el sitio web de Empower, sus planes de salud y correo electrónico, o en formato escrito a pedido (Consulte la Política de Derechos de Privacidad de los Miembros de MEMB 001).
 - b) Los beneficiarios pueden inspeccionar y obtener una copia de su ISP que Empower mantiene, sujeto a ciertas limitaciones. Los beneficiarios están obligados a hacer dichas solicitudes por escrito y se les puede cobrar una tarifa razonable para cubrir el costo de generar la copia (Consulte la Política de Derechos de Privacidad de los Afiliados MEMB 001).
 - c) Los beneficiarios pueden solicitar a Empower que modifique o corrija su ISP mantenida por Empower. Empower requiere que los beneficiarios hagan tales solicitudes por escrito, pero no está obligado a otorgar todas las solicitudes. (Consulte la Política de Derechos de Privacidad de los Afiliados de MEMB 001).
 - d) Los beneficiarios pueden solicitar a Empower que comunique su ISP por medios alternativos (como por fax) o a una ubicación alternativa (como una dirección comercial). Los beneficiarios deben realizar dichas solicitudes por escrito (Consulte la Política de Derechos de Privacidad de los Afiliados de MEMB 001).

Documento IDENTIFICACIÓN: MEMB 002	Título: Política de Derechos y Responsabilidades de los Afiliados
Revisión: 1-1-2022	Fecha Efectiva: 1-1-2022

- e) Los beneficiarios pueden solicitar a Empower que restrinja la forma en que se usa o divulga su ISP. Los beneficiarios están obligados a hacer dichas solicitudes por escrito, pero Empower no está obligado a conceder todas las solicitudes de restricción (Consulte la Política de Derechos de Privacidad de los Afiliados de MEMB 001).
- f) Los beneficiarios que lo soliciten deben recibir una contabilidad de ciertas divulgaciones de su ISP realizadas por Empower o por socios comerciales de Empower (es decir, divulgaciones no realizadas para tratamiento, pago u operaciones de atención médica y donde un paciente no ha autorizado específicamente la liberación. (Consulte la Política de Derechos de Privacidad de los Afiliados de MEMB 001).
- g) Los beneficiarios pueden presentar quejas sobre las prácticas de privacidad de Empower a Empower y al secretario del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos si creen que Empower Health Options no está cumpliendo con HIPAA (Consulte la Política de Gestión de Calidad de Empower QM 306 Quejas y Reclamaciones).

F. Participación del Beneficiario

1. Los beneficiarios tienen derecho al acceso inmediato a los servicios y a los profesionales o proveedores en el caso de necesidades emergentes, urgentes y/o rutinarias de acuerdo con los plazos establecidos.
2. Los beneficiarios tienen derecho a rechazar el tratamiento, en la medida en que lo permita la ley.

V. REFERENCIAS

Acuerdo PASSE 2.5.2

Políticas y Procedimientos de Empower

- CO 010 Confidencialidad de la Información De Salud Protegida (ISP),
- CLIN 001 Acceso Continuo Cuando los Proveedores de la Red Interrumpen la Participación en la Red de Empower,
- QM 33 Programa de Competencia Cultural y Lingüística y Alfabetización en Salud,
- Política de Derechos de Privacidad de los Afiliados de MEMB 001,
- QM306 Quejas y Reclamaciones

VI. ARCHIVOS ADJUNTOS

MEMB 002 Derechos y Responsabilidades de los Afiliados (Muestra en Inglés)

MEMB 002a Derechos y Responsabilidades de los Afiliados (Muestra en Español)

{ SE NECESITA }

Documento IDENTIFICACIÓN: MEMB 002	Título: Política de Derechos y Responsabilidades de los Afiliados
Revisión: 1-1-2022	Fecha Efectiva: 1-1-2022

VII. RESPONSABILIDAD DE LA APLICACIÓN

Los Directores de Coordinación Asistencial y el Jefe de Operaciones de Empower y sus designados.

VIII. RESPONSABILIDAD DEL CONTROL DEL CUMPLIMIENTO DE LA POLÍTICA

Vicepresidente Sénior de Atención Coordinada e Integración, Directores de Coordinación de Atención de Empower, Director de Cumplimiento de Empower

DRAFT