

## Derechos y responsabilidades de los pacientes

Hemos asumido el compromiso de brindarle una atención personalizada, de calidad y económica. Como paciente, usted tiene determinados derechos y responsabilidades, y es importante que los comprenda plenamente.

### Usted (y su representante personal) tiene derecho a:

- Recibir los Derechos de los pacientes en un lenguaje o forma de comunicación que pueda comprender.
- Ser tratado de forma tal que se respeten su privacidad y su dignidad como persona.
- No ser víctima de ninguna forma de abuso o acoso.
- Recibir asistencia de forma oportuna, cortés y responsable.
- Que todas las comunicaciones y la información médica que mantenga Cigna HealthCare sean manejadas en forma confidencial, según lo exigido por la ley y la ética médica profesional. Siempre se solicitará su permiso por escrito para que Cigna HealthCare pueda divulgar información médica, excepto cuando:
  - *Los profesionales de la salud que le brindan atención soliciten información sobre su historia clínica.*
  - *Cigna HealthCare esté obligada por ley a divulgar información.*
  - *Cigna HealthCare prepare y divulgue información en forma de resúmenes estadísticos que no identifiquen a los participantes de manera individual.*
  - *La información sea necesaria como constancia para el pago de reclamos, la supervisión de la utilización o la supervisión de la calidad, o para facilitar alguno de estos procesos.*
- Que el médico a cargo de su tratamiento le brinde información acerca de su diagnóstico y el plan de tratamiento con términos que usted comprenda.
- Que el profesional de la salud a cargo de su tratamiento le brinde información acerca de cualquier tratamiento que pueda recibir. El profesional de la salud a cargo de su tratamiento debe solicitar su consentimiento para todos los tratamientos, a menos que se produzca una emergencia, y su vida y su salud estén en grave peligro.
- Recibir una notificación verbal y por escrito de los Derechos de los pacientes antes de cualquier procedimiento quirúrgico.
- Negarse a recibir tratamiento, y que el profesional de la salud a cargo de su tratamiento le informe sobre las posibles consecuencias de su decisión. Le recomendamos que converse sobre cualquier objeción que pueda tener con su Médico primario (PCP, por sus siglas en inglés). Él podrá brindarle asesoramiento y analizar con usted planes de tratamiento alternativos, pero usted tiene la decisión final.
- Que se le brinde una lista de los proveedores y consultores de Cigna Medical Group.
- Si su Plan lo proporciona, seleccionar un Médico primario y cambiarlo por cualquier motivo.
- Expresar una queja acerca de Cigna Medical Group y/o la calidad de la atención que ha recibido, y recibir una respuesta en forma oportuna.
- Iniciar el proceso de queja formal si no está satisfecho con la decisión de Cigna Medical Group en cuanto a su queja.
- Que se le indique cómo obtener información acerca de sus beneficios de atención médica, las exclusiones y limitaciones asociadas con su plan, y cualquier cargo por el cual sea responsable.

## Usted tiene la responsabilidad de:

- Participar con su médico clínico en la creación de su plan de salud y de tratamiento médico, y seguir dicho plan.
  - Proporcionar información honesta y completa a las personas que le brindan atención, incluidas las directivas anticipadas (testamento en vida, poder notarial u otras directivas que puedan afectar su atención).
  - Realizarle preguntas a su médico y pedirle aclaraciones hasta comprender plenamente la atención que está recibiendo.
  - Consultar a su médico para que le brinde instrucciones antes de recibir atención médica (salvo en una situación que implique un riesgo para la vida).
  - Cumplir con las citas programadas y notificar al consultorio del Médico si se retrasará o no podrá asistir a una cita.
  - Saber qué medicamentos está tomando, incluidos los productos que no requieren receta médica y los suplementos alimenticios, por qué los está tomando y la forma adecuada de tomarlos.
  - Expresar su opinión, sus inquietudes o sus quejas de un modo constructivo a las personas que correspondan dentro de Cigna Medical Group.
  - Presentar su tarjeta de identificación del seguro antes de recibir servicios.
  - Pagar todos los cargos, si corresponde, de las citas y los servicios no cubiertos en el momento en que se brinde el servicio.
  - Ser respetuoso con todos los proveedores de atención médica y el personal, así como con los demás pacientes o visitas.
- Todos los pacientes son responsables de saber cómo acceder a la información sobre los beneficios de su plan de salud. Llame al Departamento de servicios a los miembros que le indique su plan de seguro si tiene alguna pregunta o inquietud.

---

## Para presentar una queja, puede comunicarse con:

- Arizona Department of Health Services:  
Program Manager, 150 North 18th Avenue, Phoenix, Arizona 85007
- Información general y para el público: 602.542.1025; Fax: 602.542.0883
- Línea de ayuda para quejas de beneficiarios de Medicare de HSAG Arizona al 1.800.359.9909
- Sitio web de la Oficina del Defensor de los derechos de los beneficiarios de Medicare:  
<http://www.cms.hhs.gov/center/ombudsman.asp>

"Cigna" es una marca de servicio registrada, y el logo "Tree of Life" y "Cigna Medical Group" son marcas de servicio, de Cigna Intellectual Property, Inc., cuya licencia de uso poseen Cigna Corporation y sus subsidiarias operativas. Todos los productos y servicios son brindados por dichas subsidiarias operativas, o a través de ellas, que incluyen a Connecticut General Life Insurance Company, Cigna Health and Life Insurance Company y Cigna HealthCare of Arizona, Inc., y no por Cigna Corporation. Cigna Medical Group (CMG) es una división operativa de Cigna HealthCare of Arizona, Inc. Los modelos se usan con fines ilustrativos únicamente.