

You have the right to know about ValueOptions® and how we do business, including:

- Names and titles of staff members
- Services covered by your benefit plan
- How we make decisions about approving payment for treatment
- Your rights and responsibilities as a member

You have the right to know about ValueOptions®' providers including:

- Clinical licenses
- Specialties
- Addresses, phone numbers, office hours
- Demographic information such as race or gender (if available)

You have the right to have information about your diagnosis and treatment kept confidential. However, sometimes the law requires ValueOptions® to release such information. ValueOptions® will only release information to others about your diagnosis and treatment if you, or your legal guardian, sign a form allowing such a release.

In your interactions with ValueOptions®' staff, you have the right to be treated with respect, dignity and privacy.

You have the right to be a part of decisions that are made about plans for your care.

You have the right to talk with your provider about the best treatment options for your condition, regardless of the cost of such care, or benefit coverage.

You have the right to tell ValueOptions® what you think your rights and responsibilities as a member should be.

You have the right to make complaints about ValueOptions®' staff, services or the care given by providers.

You have a right to appeal if you disagree with a decision made by ValueOptions® about your care.

You have the right to have anyone you choose speak for you in your contacts with ValueOptions®.

You have the right to know about covered services and benefits offered under your plan, and how to seek these services.

You have the right to receive timely care consistent with your need for care.

You have the right to know all the facts about any charge or bill you receive, no matter who is making payment.

## **MEMBER RESPONSIBILITIES**

You have the responsibility to provide information (including past treatment records) that ValueOptions® may need to plan your treatment.

You have the responsibility to learn about your condition and work with your provider to develop a plan for your care.

You have the responsibility to follow the plans and instructions for care you have agreed to with your provider.

You have the responsibility to help ValueOptions® obtain such items as approvals for out of network payment for treatment and referrals.

You have the responsibility to notify ValueOptions® and your provider of changes. This includes an address or phone number change.

## INFORMACION SOBRE NUESTRA COMPAÑÍA

## INFORMACION SOBRE EL PROVEEDOR DE SERVICIOS

## CONFIANZA

## RESPETO

## SU APORTACION COMO MIEMBRO

## QUEJAS Y APELACIONES

## ACCESO A TRATAMIENTOS, SERVICIOS Y BENEFICIOS

## FACTURACION Y RECLAMACIONES

Usted tiene el derecho de conocer acerca de ValueOptions® y de cómo operamos. Esto incluye:

- Nombres y thulos de nuestros empleados
- Servicios cubridos pur medio de su Plan de Beneficios.
- La toma de decisiones referente a la aprobación y pago de sus tratamientos.
- Información acerca de sus derechos y responsabilidades como miembro.

Usted tiene el derecho de recibir información sobre sus Proveedores de Servicio de ValueOptions®, incluyendo:

- Licencias médicas
- Especialidades
- Direcciones, teléfono, y horas de oficina
- Información demográfica como raza o género (si está disponible)

Usted tiene el derecho de la privacidad sobre la información relacionada con su diagnóstico y tratamiento, a menos que sea un requisito legal la divulgación de dicha información.

Usted tiene el derecho de resivir del respeto, dignidad y privacidad personal de ValueOptions®.

Usted tiene el derecho de ser incluído en las descisiones acerca de tratamiento formulados para usted.

Usted tiene el derecho de comunicarse con su proveedor de servicios acerca de las mejores opciones del tratamiento para su condición. Esto es independiente del costo de tratamiento, o del alcance del beneficio.

Usted tiene el derecho de informarle a ValueOptions® lo que usted entiende deben ser, sus deberes y responsabilidades como miembro.

Usted tiene el derecho de someter una queja sobre el personal, los servicios, o el tratamiento que recibió de parte de ValueOptions®.

Usted tiene el derecho de apelar si usted no estas de acuerdo con la decision hecha por ValueOptions® acerca de su cuidado.

Usted tiene el derecho de elegir su portavoz cuando se comunique con ValueOptions®.

Usted tiene el derecho de saber cuales son los servicios y beneficios que cubre su plan, y como buscar estos servicios.

Usted tiene el derecho de resivir servicios de salud a la mayor brevedad posible de acuerdo a sus necesidades de servicio.

Como castigo o como medida de retribución contra usted. Si su tratamiento requiere restricción o aislamiento, usted tiene el derecho de esperar que el procedimiento no sea para la conveniencia del proveedor de salud o del personal de ValueOptions®.

Usted tiene el derecho de resivir los servicios de tratamiento en su propio lenguaje, siempre y cuando esten disponibles.

Usted tiene el derecho de conocer toda la información acerca de cualquier cargo o factura que usted reciba, sin importancia al origen de pago.

## RESPONSABILIDADES DE LOS MIEMBROS

Usted tiene la responsabilidad de proveer la información que ValueOptions® pueda necesitar para poder desarrollar un plan de tratamiento de acuerdo a sus necesidades. Esto incluye su historia médica, exámenes previos etc.

Usted tiene la responsabilidad de seguir los planes y instrucciones de tratamiento que usted y su proveedor llegaron de.

Usted tiene la responsabilidad acerca de sus problemas y trabajar con su proveedor para poder desarrollar un plan de tratamiento.

Usted tiene la responsabilidad de cooperar con las reglamentaciones y procedimientos de ValueOptions® relacionados con servicios que han sido aprobados o referidos medicos pagados, afuera del grupo no-participante

También debe de informarle a ValueOptions® y a su proveedor sobre cambios en su dirección y número de teléfono, si ha habido alguno.