

## Política de Derechos del Cliente

Health Net of West Michigan quiere que sepa que tiene derecho a presentar una queja o proporcionar comentarios sobre los servicios que se le brindan. Si desea presentar una queja o compartir comentarios sobre los servicios, comuníquese con Health Net al 616-726-8204 y pregunte por la Vicepresidenta de Servicios al Cliente.

Derechos del Cliente Health Net of West Michigan reconoce sus derechos como cliente. Esto incluye:

- solicitar límites sobre cómo usamos y divulgamos su información de salud a otros
- solicitar límites sobre cómo compartimos información con usted
- pedirnos que corrijamos errores en su información de salud
- presentar una queja si siente que sus derechos han sido violados
- derecho a apelar si cree que los servicios fueron cancelados incorrectamente
- derecho a apelar debido a la inelegibilidad de los servicios

Health Net of West Michigan también reconoce su derecho a presentar una queja sobre su experiencia sin temor a represalias. Tiene derecho a presentar una queja si:

- siente que ha sido discriminado
- siente que ha sido objeto de acoso por parte del personal de Health Net
- siente que no fue respetado por el personal de Health Net
- tiene cualquier otra queja con respecto a los servicios prestados por Health Net.

Health Net of West Michigan se compromete a desarrollar una cultura libre de racismo en la que la diversidad y la inclusión sean importantes. Creemos en la fuerza de todos los aspectos de la diversidad. Para crear una cultura que sea accesible e inclusiva, aceptamos las diferencias que hacen que cada persona sea única. Entendemos que hay muchos tipos de diversidad, que incluyen, entre otros: raza, color, estado migratorio o de ciudadanía, etnia, origen nacional, idioma o acento, sexo, orientación sexual, identidad y expresión de género, edad, religión, capacidad, estado familiar, estado civil, afiliación militar y todas las demás categorías protegidas por la ley.

### Presentación de una Queja

Usted (o su representante autorizado) puede presentar una queja ante Health Net of West Michigan a través de un aviso escrito o verbal. Para presentar una queja por teléfono, llame al 616-726-8204 y pregunte por la Vicepresidenta de Servicios al Cliente. También puede presentar una queja por correo enviando una carta a:

Health Net of West Michigan  
Attention: VP of Client Services  
1115 Ball Ave NE  
Grand Rapids, MI 49505

### **Consentimiento Informado de Health Net Services**

La misión de Health Net of West Michigan es *Navegar el Cuidado. Conectando Recursos.*

Los servicios opcionales de Health Net están disponibles sin costo para usted para ayudarlo a encontrar servicios comunitarios y trabajar juntos para resolver las necesidades sociales y de salud para que pueda estar lo más saludable posible.

Health Net puede haber recibido su información de un proveedor de atención médica o agencia comunitaria donde recibió servicios.

Tiene derecho a ser informado sobre el propósito de los servicios que se le proporcionan. Usted tiene derecho a decidir si desea trabajar con Health Net.

Su acuerdo para trabajar con Health Net y recibir servicios se obtendrá a través del consentimiento verbal, a menos que prefiera proporcionar su consentimiento por escrito.

El personal de Health Net es responsable de explicar el propósito de los servicios y solicitar su consentimiento para proporcionar servicios antes de comenzar los servicios. Su consentimiento verbal para trabajar con Health Net se documentará en el sistema de gestión de datos de clientes de Health Net.

Su información se compartirá con su consentimiento verbal y con el fin de conectarlo a los servicios. Su información no se compartirá fuera de Health Net sin su permiso. En ciertas situaciones, se le pedirá que complete un "Formulario de Divulgación de Información" si es necesario compartir información de salud confidencial o protegida para completar las referencias. Su información puede ser compartida usando tecnología. Ninguna información personal se discute por mensaje de texto o correo electrónico.

Es posible que Health Net deba compartir su información sin consentimiento en situaciones de riesgo de daño a sí mismo o a otros. El personal de Health Net son reporteros obligatorios y se les puede exigir que proporcionen información sobre un informe de servicios de protección o por orden judicial.

Tiene derecho a cancelar su consentimiento a los servicios y el permiso para compartir información en cualquier momento sin temor a represalias. Tiene derecho a presentar una queja en cualquier momento.

### **Consentimiento Informado de Ready by Five: para futuros padres e hijos hasta los cinco años**

El millaje de “Ready by Five” del condado de Kent proporciona los fondos para los servicios que está recibiendo. Al otorgar su consentimiento, comprende lo siguiente sobre los servicios financiados por los fondos de millaje de “Ready by Five Early Childhood”:

Health Net of West Michigan está obligado a recopilar información sobre usted y su hijo.

Idioma para referencias: Health Net of West Michigan tendrá permiso para compartir la información que reciba durante la prestación de servicios en nombre de usted y/o su hijo, con el propósito de (i) coordinar servicios futuros, (ii) facilitar referencias cuando se requieran, (iii.) mejorar y superar la calidad de los servicios brindados, y (iv.) remover la identificación de servicios y programas adicionales o suplementarios conforme corresponda.

Si en cualquier visita o llamada telefónica de seguimiento con el representante del Health Net of West Michigan, usted desea recibir servicios adicionales, acepta que Health Net of West Michigan puede hacer dichas referencias e intercambiar su información con el proveedor del servicio referido en función de su consentimiento verbal / escrito].

Está otorgando un permiso que le permitirá al Health Net of West Michigan recibir actualizaciones sobre usted y su hijo(a) con respecto a los programas en los que ha aceptado servicios.

Su información será compartida con el Departamento de Salud del condado de Kent, “Kent ISD” y “First Steps Kent” con el propósito de reportar a la comunidad, mejora y evaluación del programa.

Todos los informes que el Health Net of West Michigan, el Departamento de Salud del condado de Kent y “First Steps Kent” hagan disponibles públicamente a la comunidad, no nombrarán a su hijo(a) o incluirán información que permita a la gente determinar que usted o su hijo(a) recibieron servicios financiados por millaje. El tipo de información que el [Proveedor de Servicios] recopilará para el millaje “Ready by Five” incluye:

- Para información del niño y padre/cuidador, incluyendo el nombre, dirección, fecha de nacimiento, género, identidad, raza/etnicidad, tipo de seguro médico, inscripción en WIC, educación, situación laboral, estado civil, participación en los servicios de asistencia social (si aplica), ingreso del hogar e idioma primario.
- Información sobre los servicios recibidos, como fecha, ubicación, tipo de servicio, resultado recibido en la evaluación de desarrollo infantil y la satisfacción con los servicios.
- Información sobre las referencias de servicios y recursos y si su familia recibió los servicios y recursos solicitados.

Podrá cancelar este consentimiento en cualquier momento enviando una solicitud de cancelación por escrito al Health Net of West Michigan a la siguiente dirección: 1115 Ball Ave NE, Grand Rapids MI 49505.

Una descripción más específica de cómo será compartida y utilizada su información para los propósitos de “Ready by Five Early Childhood Millage” pueden ser encontradas como parte del aviso de privacidad de “Ready by Five” en la página de internet de “First Steps Kent” en

<https://www.firststepskent.org/readybyfiveprivacy>

---