
3. Cómo recibir atención

Aprobación previa (autorización previa)

Para algunos tipos de atención, su PCP o especialista tendrá que pedir permiso a GCHP antes de que usted reciba la atención. Esto se llama solicitar una aprobación previa o autorización previa. Significa que GCHP debe asegurarse de que la atención sea médicamente necesaria (que se necesita).

Los servicios médicamente necesarios son servicios razonables y necesarios para proteger su vida, evitar que usted se enferme gravemente o quede discapacitado, o reducir el dolor severo causado por una enfermedad, afección o lesión diagnosticada. Para los miembros menores de 21 años, los servicios de Medi-Cal incluyen la atención médicamente necesaria para corregir o ayudar a aliviar una enfermedad o afección física o mental.

Los siguientes servicios **siempre** necesitan aprobación previa (autorización previa), incluso si los recibe de un proveedor de la red de GCHP:

- Hospitalización, si no es una emergencia
- Servicios fuera del área de servicio de GCHP, si no se trata de una emergencia o atención urgente
- Cirugía ambulatoria
- Atención a largo plazo o servicios de enfermería especializada en un centro de enfermería (incluidos los Centros de Atención Subaguda para Adultos y Pediátricos con contrato con la Unidad de Atención Subaguda del Departamento de Servicios de Atención Médica), o centros de atención intermedia, incluidos el Centro de Atención Intermedia para Personas con Discapacidades del Desarrollo (ICF/DD), Habilitación ICF/DD (ICF/DD-H) y Enfermería ICF/DD (ICF/DD-N)
- Tratamientos, estudios de diagnóstico por imagen, pruebas y procedimientos especializados
- Servicios de transporte médico cuando no sea una emergencia



Llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-888-301-1228**. GCHP está disponible de 8 a.m. a 8 p.m., los siete días de la semana del 1 de octubre al 31 de marzo, y de 8 a.m. a 8 p.m. de lunes a viernes del 1 de abril al 30 de septiembre (excepto algunos festivos). La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visite la página web en línea, www.goldcoasthealthplan.org.

Los servicios de ambulancia de emergencia no necesitan aprobación previa (autorización previa).

Para las solicitudes estándar de aprobación previa (autorización previa), GCHP debe responder a su solicitud tan pronto como lo requiera su estado de salud, pero en un plazo máximo de cinco días hábiles desde que GCHP reciba la información que solicitó y que necesite razonablemente para decidir si aprueba, modifica o deniega su solicitud. GCHP debe responder en un plazo máximo de siete días naturales desde que reciba su solicitud.

Si un proveedor o GCHP determina que seguir el plazo estándar podría poner seriamente en peligro su vida, su salud o su capacidad para alcanzar, mantener o recuperar el máximo nivel de funcionamiento, GCHP tomará una decisión expedita sobre la aprobación previa (autorización previa). GCHP responderá tan pronto como lo requiera su estado de salud, pero en un plazo máximo de 72 horas desde que reciba su solicitud.

En determinados casos, GCHP puede necesitar más información para decidir si aprueba, modifica o deniega su solicitud de aprobación previa (autorización previa). Si esto sucede, GCHP dispone de hasta 14 días naturales adicionales para tomar una decisión. Una vez que GCHP reciba la información necesaria, deberá tomar una decisión tan pronto como lo requiera su estado de salud, pero en un plazo máximo de cinco días hábiles para las solicitudes estándar o de 72 horas para las solicitudes expeditas. Su proveedor puede solicitar una extensión para que GCHP responda a una solicitud estándar. Usted puede solicitar una extensión para una solicitud estándar o expedita. Las solicitudes de aprobación previa (autorización previa) son revisadas por personal clínico o médico, como médicos, enfermeros y farmacéuticos.

GCHP no influye de ninguna manera en la decisión de los revisores de denegar, modificar o aprobar la cobertura o los servicios. Si GCHP no aprueba la solicitud, GCHP le enviará una carta de Notificación de Acción (NOA, por sus siglas en inglés). La carta NOA le indicará cómo presentar una apelación si no está de acuerdo con la decisión.

GCHP se comunicará con usted si necesita más información o más tiempo para revisar su solicitud.

Nunca se necesita aprobación previa (autorización previa) para recibir atención de emergencias, incluso si es fuera de la red de GCHP o fuera de su área de servicio. Esto incluye el trabajo de parto y alumbramiento si está embarazada. No necesita



Llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-888-301-1228**. GCHP está disponible de 8 a.m. a 8 p.m., los siete días de la semana del 1 de octubre al 31 de marzo, y de 8 a.m. a 8 p.m. de lunes a viernes del 1 de abril al 30 de septiembre (excepto algunos festivos). La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visite la página web en línea, www.goldcoasthealthplan.org.

aprobación previa (autorización previa) para determinados servicios de atención sensible. Para obtener más información sobre los servicios de atención sensible, lea la sección “Atención sensible” más adelante en este capítulo.

Si tiene preguntas sobre aprobación previa (autorización previa), llame al **1-888-301-1228** (TTY **711**).

GCHP ofrece servicios de traducción a los miembros cuyo idioma principal no sea el inglés. Puede utilizar este servicio lingüístico llamando al **1-888-301-1228** (TTY **711**) para hacer preguntas sobre cualquiera de nuestros servicios, incluidas las cuestiones relacionadas con la Administración de Utilización (UM, por sus siglas en inglés), como autorización previa, servicios cubiertos y no cubiertos, etc.

Segundas opiniones

Es posible que quiera obtener una segunda opinión sobre la atención que su proveedor considera necesaria o sobre su diagnóstico o plan de tratamiento. Por ejemplo, puede querer una segunda opinión para asegurarse de que su diagnóstico sea correcto, porque no está seguro de necesitar el tratamiento recetado o una cirugía, o porque ha intentado seguir un plan de tratamiento y este no ha funcionado.

GCHP pagará por una segunda opinión si usted o su proveedor de la red la solicitan y usted obtiene la segunda opinión de un proveedor de la red. Usted no necesita aprobación previa (autorización previa) de GCHP para obtener una segunda opinión de un proveedor de la red. Si quiere una segunda opinión, le remitiremos a un proveedor de la red cualificado que pueda dársela.

Para pedir una segunda opinión y recibir ayuda para elegir un proveedor, llame al **1-888-301-1228** (TTY **711**). Su proveedor de la red también puede ayudarle a obtener una remisión para una segunda opinión si así lo desea.

Si no hay ningún proveedor de la red de GCHP que pueda proporcionarle una segunda opinión, GCHP pagará por la segunda opinión de un proveedor fuera de la red. GCHP le comunicará si se ha aprobado al proveedor que haya elegido para la segunda opinión tan pronto como lo requiera su estado de salud, pero en un plazo máximo de cinco días hábiles desde que GCHP reciba la información que solicitó y que necesite razonablemente para tomar una decisión. GCHP debe responder en un plazo máximo de siete días naturales desde que reciba su solicitud.



Llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-888-301-1228**. GCHP está disponible de 8 a.m. a 8 p.m., los siete días de la semana del 1 de octubre al 31 de marzo, y de 8 a.m. a 8 p.m. de lunes a viernes del 1 de abril al 30 de septiembre (excepto algunos festivos). La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visite la página web en línea, www.goldcoasthealthplan.org.

Si tiene una enfermedad crónica, grave o de carácter serio, o existe una amenaza inmediata y grave para su salud, incluida, entre otras, la pérdida de la vida, una extremidad, una parte importante del cuerpo o una función corporal, GCHP se lo comunicará por escrito en un plazo de 72 horas desde que reciba su solicitud.

Si GCHP deniega su solicitud de una segunda opinión, usted puede presentar una queja. Para obtener más información sobre quejas, lea la sección de “Quejas” en el Capítulo 6 de este manual.



Llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-888-301-1228**. GCHP está disponible de 8 a.m. a 8 p.m., los siete días de la semana del 1 de octubre al 31 de marzo, y de 8 a.m. a 8 p.m. de lunes a viernes del 1 de abril al 30 de septiembre (excepto algunos festivos). La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visite la página web en línea, www.goldcoasthealthplan.org.

4. Beneficios y servicios

Otros programas y servicios de Medi-Cal

Otros servicios que puede obtener a través de Medi-Cal de Pago por Servicio (FFS, por sus siglas en inglés) u otros programas de Medi-Cal

GCHP no cubre algunos servicios, pero usted todavía puede obtenerlos a través de Medi-Cal de Pago por Servicio (FFS) u otros programas de Medi-Cal. GCHP se coordinará con otros programas para asegurarse de que usted recibe todos los servicios médicamente necesarios, incluidos aquellos cubiertos por otro programa y no por GCHP. Esta sección enumera algunos de estos servicios. Para obtener más información, llame al **1-888-301-1228** (TTY 711).

Servicios dentales

Medi-Cal Dental de Pago por Servicio (FFS) es el mismo que Medi-Cal de Pago por Servicio para sus servicios dentales. Antes de recibir servicios dentales, debe mostrar al proveedor dental su tarjeta BIC de Medi-Cal. Asegúrese de que el proveedor acepte Medi-Cal Dental de Pago por Servicio y de que usted no forme parte de un plan de atención administrada que cubra servicios dentales.

A partir del 1 de julio de 2026:

Dependiendo de su estatus migratorio, se aplican algunas excepciones a la cobertura dental. Si usted no reúne los requisitos para recibir Medi-Cal federal de alcance completo y tiene 19 años o más, es posible que deje de reunir los requisitos para recibir beneficios dentales a través de GCHP si:

- No está embarazada ni se encuentra dentro del año posterior al embarazo, ni ha sido designado por el condado como joven en cuidado de crianza o joven que



Llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-888-301-1228**. GCHP está disponible de 8 a.m. a 8 p.m., los siete días de la semana del 1 de octubre al 31 de marzo, y de 8 a.m. a 8 p.m. de lunes a viernes del 1 de abril al 30 de septiembre (excepto algunos festivos). La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visite la página web en línea, www.goldcoasthealthplan.org.

anteriormente estuvo en cuidado de crianza. Puede acudir a cualquier proveedor de Medi-Cal Dental de Pago por Servicio (FFS) únicamente para **emergencias dentales**.

- Ha sido designada por el condado como embarazada o se encuentra dentro del año posparto (posterior al embarazo). Puede acudir a cualquier proveedor de Medi-Cal Dental de Pago por Servicio para recibir Medi-Cal de **alcance completo**.
- Ha sido designado por el condado como joven en cuidado de crianza o joven que anteriormente estuvo en cuidado de crianza menor de 26 años y se encontraba en cuidado de crianza cuando cumplió 18 años. Puede acudir a cualquier proveedor de Medi-Cal Dental de Pago por Servicio para recibir Medi-Cal de **alcance completo**.

Medi-Cal cubre una amplia variedad de servicios dentales a través de Medi-Cal Dental para:

- Los miembros que reúnen los requisitos para recibir Medi-Cal federal de alcance completo
- Los miembros que no reúnen los requisitos para recibir Medi-Cal federal de alcance completo y cumplen al menos una de las tres excepciones siguientes:
 - Son menores de 19 años;
 - Han sido designadas por el condado como embarazadas (y hasta un año después de que finalice el embarazo); y/o
 - Han sido designados por el condado como jóvenes en cuidado de crianza o jóvenes que anteriormente estuvieron en cuidado de crianza menores de 26 años y se encontraban en cuidado de crianza cuando cumplieron 18 años.

Los servicios dentales incluyen:

- Atención de emergencia para controlar el dolor
- Coronas (prefabricadas/elaboradas en laboratorio)
- Dentaduras postizas completas y parciales
- Empastes
- Extracciones dentales (remoción de dientes)
- Fluoruro tópico
- Ortodoncia para los niños que reúnen los requisitos
- Raspado y alisado radicular
- Servicios dentales de diagnóstico y prevención, como exámenes, radiografías y limpiezas dentales
- Tratamientos de conducto radicular en dientes anteriores y posteriores

Si tiene preguntas o desea obtener más información acerca de servicios dentales, llame a Medi-Cal Dental al **1-800-322-6384** (TTY **1-800-735-2922** o **711**). También puede visitar el sitio web de Medi-Cal Dental en <https://www.dental.dhcs.ca.gov>.



Llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-888-301-1228**. GCHP está disponible de 8 a.m. a 8 p.m., los siete días de la semana del 1 de octubre al 31 de marzo, y de 8 a.m. a 8 p.m. de lunes a viernes del 1 de abril al 30 de septiembre (excepto algunos festivos). La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visite la página web en línea, www.goldcoasthealthplan.org.

5. Cuidado del bienestar de niños y jóvenes

Los miembros niños y jóvenes menores de 21 años de edad pueden recibir los servicios de atención médica necesarios desde el momento de su inscripción. Esto garantiza que reciban servicios adecuados preventivos, dentales y de salud mental, incluidos servicios de desarrollo y especializados. Este capítulo explica estos servicios.

Otros servicios que puede obtener a través de Medi-Cal de Pago por Servicio (FFS, por sus siglas en inglés) u otros programas

Revisiones dentales

Mantenga limpias las encías de su bebé limpiándolas suavemente con una toallita todos los días. Aproximadamente entre los cuatro y los seis meses comenzará la “dentición”, cuando empiecen a salirle los dientes al bebé. Usted debe concertar la primera visita dental de su hijo en cuanto le salga el primer diente o antes de que cumpla un año, lo que ocurra primero.

Estos servicios dentales de Medi-Cal son gratuitos para:

Bebés de 0 a 3 años

- Primera visita dental del bebé
- Primer examen dental del bebé
- Exámenes dentales cada seis meses y, en ocasiones, con mayor frecuencia
- Radiografías
- Limpieza dental cada seis meses y, en ocasiones, con mayor frecuencia
- Barniz de fluoruro cada seis meses y, en ocasiones, con mayor frecuencia
- Empastes



Llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-888-301-1228**. GCHP está disponible de 8 a.m. a 8 p.m., los siete días de la semana del 1 de octubre al 31 de marzo, y de 8 a.m. a 8 p.m. de lunes a viernes del 1 de abril al 30 de septiembre (excepto algunos festivos). La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visite la página web en línea, www.goldcoasthealthplan.org.

5 | Cuidado del bienestar de niños y jóvenes

- Extracciones dentales (remoción de dientes)
- Servicios dentales de emergencia
- *Sedación (si es médicamente necesaria)

Niños de 4 a 12 años

- Exámenes dentales cada seis meses y, en ocasiones, con mayor frecuencia
- Radiografías
- Barniz de fluoruro cada seis meses y, en ocasiones, con mayor frecuencia
- Limpieza dental cada seis meses y, en ocasiones, con mayor frecuencia
- Selladores de molares
- Empastes
- Tratamientos de conducto radicular
- Extracciones dentales (remoción de dientes)
- Servicios dentales de emergencia
- *Sedación (si es médicamente necesaria)

Jóvenes de 13 años hasta los 21 años (a partir del 1 de julio de 2026, se aplican algunas excepciones que se indican a continuación)

- Exámenes dentales cada seis meses y, en ocasiones, con mayor frecuencia
- Radiografías
- Barniz de fluoruro cada seis meses y, en ocasiones, con mayor frecuencia
- Limpieza dental cada seis meses y, en ocasiones, con mayor frecuencia
- Ortodoncia (aparatos dentales) para quienes reúnan los requisitos
- Empastes
- Coronas
- Tratamientos de conducto radicular
- Dentaduras postizas parciales y completas
- Raspado y alisado radicular
- Extracciones dentales (remoción de dientes)
- Servicios dentales de emergencia
- *Sedación (si es médicamente necesaria)

* Los proveedores deben considerar la sedación y la anestesia general cuando determinen y documenten una razón por la cual la anestesia local no es médicamente apropiada, y el tratamiento dental haya recibido aprobación previa o no necesite aprobación previa (autorización previa).

Estas son algunas de las razones por las que no se puede utilizar anestesia local y, en su lugar, se puede utilizar sedación o anestesia general:

- Una afección física, del comportamiento, del desarrollo o emocional que impida al paciente responder a los intentos del proveedor de realizar el tratamiento
- Procedimientos restauradores o quirúrgicos importantes
- Niño poco cooperativo

5 | Cuidado del bienestar de niños y jóvenes

- Infección aguda en el lugar de la inyección
- Falta de eficacia de un anestésico local para controlar el dolor

A partir del **1 de julio de 2026**, se aplican algunas excepciones. Si no reúne los requisitos para recibir Medi-Cal federal de alcance completo y tiene 19 años o más, es posible que deje de reunir los requisitos para recibir beneficios dentales a través de GCHP si:

- No está embarazada ni se encuentra dentro del año posterior al embarazo, ni ha sido designado por el condado como joven en cuidado de crianza o joven que anteriormente estuvo en cuidado de crianza. Puede acudir a cualquier proveedor de Medi-Cal Dental de Pago por Servicio (FFS) únicamente para emergencias dentales.
- Ha sido designada por el condado como embarazada o se encuentra dentro del año posterior al embarazo. Puede acudir a cualquier proveedor de Medi-Cal Dental de Pago por Servicio para recibir Medi-Cal de alcance completo.
- Ha sido designado por el condado como joven en cuidado de crianza o joven que anteriormente estuvo en cuidado de crianza menor de 26 años y se encontraba en cuidado de crianza cuando cumplió 18 años. Puede acudir a cualquier proveedor de Medi-Cal Dental de Pago por Servicio para recibir Medi-Cal de alcance completo.

Si tiene preguntas o desea obtener más información sobre los servicios dentales, llame a la Línea de Servicio al Cliente de Medi-Cal Dental al **1-800-322-6384** (TTY **1-800-735-2922** o **711**) o visite la página <https://smilecalifornia.org/>.



Llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-888-301-1228**. GCHP está disponible de 8 a.m. a 8 p.m., los siete días de la semana del 1 de octubre al 31 de marzo, y de 8 a.m. a 8 p.m. de lunes a viernes del 1 de abril al 30 de septiembre (excepto algunos festivos). La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visite la página web en línea, www.goldcoasthealthplan.org.

6. Cómo reportar y solucionar problemas

Audiencias Estatales

Una Audiencia Estatal es una reunión con GCHP y un juez del Departamento de Servicios Sociales de California (CDSS, por sus siglas en inglés). El juez ayudará a solucionar su problema y decidirá si GCHP tomó la decisión correcta o no. Usted tiene derecho a solicitar una Audiencia Estatal si ya ha presentado una apelación ante GCHP y sigue sin estar conforme con nuestra decisión, o si no recibió una decisión sobre su apelación después de 30 días.

Debe solicitar una Audiencia Estatal en el plazo de 120 días desde la fecha de nuestra carta de Notificación de Resolución de Apelación (NAR, por sus siglas en inglés). Si le concedimos Ayuda Pagada Pendiente durante su apelación y quiere que continúe hasta que se tome una decisión sobre su Audiencia Estatal, debe solicitar una Audiencia Estatal dentro de los 10 días tras nuestra carta de NAR o antes de la fecha en la que le dijimos que finalizarían sus servicios, lo que ocurra más tarde.

Si necesita ayuda para asegurarse de que la Ayuda Pagada Pendiente continuará hasta que se tome una decisión final sobre su Audiencia Estatal, comuníquese con GCHP de 8 a.m. a 8 p.m., los siete días de la semana, del 1 de octubre al 31 de marzo, y de 8 a.m. a 8 p.m., de lunes a viernes, del 1 de abril al 30 de septiembre, excepto los días festivos, llamando al **1-888-301-1228**. Si no puede oír o hablar bien, llame al 711. Su representante autorizado o proveedor puede solicitar una Audiencia Estatal en su nombre con su autorización por escrito.

A veces usted puede solicitar una Audiencia Estatal sin completar nuestro proceso de apelación.

Por ejemplo, usted puede solicitar una Audiencia Estatal sin tener que completar



Llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-888-301-1228**. GCHP está disponible de 8 a.m. a 8 p.m., los siete días de la semana del 1 de octubre al 31 de marzo, y de 8 a.m. a 8 p.m. de lunes a viernes del 1 de abril al 30 de septiembre (excepto algunos festivos). La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visite la página web en línea, www.goldcoasthealthplan.org.

6 | Cómo reportar y solucionar problemas

nuestro proceso de apelación si GCHP no le notificó correctamente o a tiempo sobre sus servicios. Esto se llama Agotamiento Considerado. Estos son algunos ejemplos de Agotamiento Considerado:

- No pusimos a su disposición una carta de Notificación de Acción (NOA) o de NAR en su idioma de preferencia
- Cometimos un error que afecta a alguno de sus derechos
- No le dimos una carta de NOA
- No le dimos una carta de NAR
- Cometimos un error en nuestra carta de NAR
- No decidimos su apelación en el plazo de 30 días
- Decidimos que su caso era urgente, pero no respondimos a su apelación en el plazo de 72 horas

Puede solicitar una Audiencia Estatal de las siguientes maneras:

- **Por teléfono:** Llame a la División de Audiencias Estatales del CDSS al **1-800-743-8525** (TTY **1-800-952-8349** o **711**)
- **Por correo postal:** Complete el formulario que se le proporcionó con la notificación de resolución de su apelación y envíelo por correo postal a:

California Department of Social Services
State Hearings Division
744 P Street, MS 09-17-433
Sacramento, CA 95814
- **En línea:** Solicite una audiencia en línea en www.cdss.ca.gov
- **Por correo electrónico:** Complete el formulario que recibió con la notificación de resolución de su apelación y envíelo por correo electrónico a Scopeofbenefits@dss.ca.gov
 - Nota: Si lo envía por correo electrónico, existe el riesgo de que una persona ajena a la División de Audiencias Estatales pudiera interceptar su correo electrónico. Considere la posibilidad de utilizar un método más seguro para enviar su solicitud.
- **Por fax:** Complete el formulario que recibió con la notificación de resolución de su apelación y envíelo por fax a la División de Audiencias Estatales al **1-916-309-3487** o, de forma gratuita, al **1-833-281-0903**

Si necesita ayuda para solicitar una Audiencia Estatal, podemos ayudarle. Podemos brindarle servicios lingüísticos sin costo para usted. Llame al **1-888-301-1228** (TTY **711**).



Llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-888-301-1228**. GCHP está disponible de 8 a.m. a 8 p.m., los siete días de la semana del 1 de octubre al 31 de marzo, y de 8 a.m. a 8 p.m. de lunes a viernes del 1 de abril al 30 de septiembre (excepto algunos festivos). La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visite la página web en línea, www.goldcoasthealthplan.org.

6 | Cómo reportar y solucionar problemas

En la audiencia, usted le explicará al juez por qué no está de acuerdo con la decisión de GCHP. GCHP le explicará al juez cómo hemos tomado nuestra decisión. El juez puede tardar hasta 90 días en decidir su caso. GCHP debe acatar lo que decida el juez.

Si quiere que el CDSS tome una decisión rápida porque el tiempo que llevaría celebrar una Audiencia Estatal pondría en peligro su vida, su salud o su capacidad para funcionar plenamente, usted, su representante autorizado o su proveedor pueden comunicarse con el CDSS y solicitar una Audiencia Estatal expedita (rápida). El CDSS debe tomar una decisión en un plazo máximo de tres días hábiles después de recibir de GCHP la documentación completa sobre su caso.



Llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-888-301-1228**. GCHP está disponible de 8 a.m. a 8 p.m., los siete días de la semana del 1 de octubre al 31 de marzo, y de 8 a.m. a 8 p.m. de lunes a viernes del 1 de abril al 30 de septiembre (excepto algunos festivos). La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visite la página web en línea, www.goldcoasthealthplan.org.

7. Derechos y responsabilidades

Como miembro de GCHP, usted tiene ciertos derechos y responsabilidades; este capítulo explica estos derechos y responsabilidades. También incluye los avisos legales a los que tiene derecho como miembro de GCHP.

Notificación de Acción

GCHP le enviará una carta de Notificación de Acción (NOA, por sus siglas en inglés) siempre que GCHP deniegue, retrase, finalice o modifique una solicitud de servicios de atención médica. Si no está de acuerdo con la decisión de GCHP, siempre puede presentar una apelación ante GCHP. Consulte la sección “Apelaciones” del Capítulo 6 de este manual para obtener información importante sobre cómo presentar su apelación. Cuando GCHP le envíe una NOA, le informará sobre todos los derechos que usted tiene si no está de acuerdo con una decisión que hayamos tomado. Si recibe este aviso de una persona o entidad que no sea GCHP o un subcontratista de GCHP, comuníquese inmediatamente con GCHP.

Contenido de los avisos

Si GCHP basa las denegaciones, demoras, modificaciones, terminaciones, suspensiones o reducciones de sus servicios, en su totalidad o en parte, en la necesidad médica, su NOA debe contener lo siguiente:

- Una declaración de las medidas que GCHP se propone adoptar
- Una explicación clara y concisa de los motivos de la decisión de GCHP
- Cómo tomó GCHP la decisión, incluidas las normas que utilizó
- Las razones médicas de la decisión. GCHP debe explicar claramente por qué su afección no se ajusta a las normas o directrices
- Información sobre su derecho a solicitar, sin costo, copias de todos los documentos



Llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-888-301-1228**. GCHP está disponible de 8 a.m. a 8 p.m., los siete días de la semana del 1 de octubre al 31 de marzo, y de 8 a.m. a 8 p.m. de lunes a viernes del 1 de abril al 30 de septiembre (excepto algunos festivos). La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visite la página web en línea, www.goldcoasthealthplan.org.

y registros pertinentes a la NOA

Traducciones

GCHP está obligado a traducir completamente y proporcionar información escrita a los miembros en los idiomas comunes de preferencia, incluidos todos los avisos de quejas y apelaciones.

El aviso completamente traducido debe incluir la razón médica de la decisión de GCHP de denegar, demorar, modificar, finalizar, suspender o reducir una solicitud de servicios de atención médica.

Si no está disponible una traducción en su idioma de preferencia, GCHP está obligado a ofrecerle ayuda oralmente en su idioma de preferencia para que pueda comprender la información que reciba.



Llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-888-301-1228**. GCHP está disponible de 8 a.m. a 8 p.m., los siete días de la semana del 1 de octubre al 31 de marzo, y de 8 a.m. a 8 p.m. de lunes a viernes del 1 de abril al 30 de septiembre (excepto algunos festivos). La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visite la página web en línea, www.goldcoasthealthplan.org.