

---

# 3. Cómo recibir atención

---

## Aprobación previa (autorización previa)

Para algunos tipos de atención, su PCP o especialista deberá solicitar el permiso de GCHP antes de que usted reciba la atención. A esto se le llama solicitar autorización previa o aprobación previa, y quiere decir que GCHP debe asegurarse de que la atención sea médicamente necesaria (que se necesita).

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

Los siguientes servicios requieren **siempre** de aprobación previa (autorización previa), aunque usted los reciba de un proveedor de la red de GCHP:

- Hospitalización, si no es una emergencia
- Servicios fuera del área de servicio de GCHP, si no son una emergencia ni atención urgente
- Cirugía ambulatoria
- Atención a largo plazo o servicios de enfermería especializada en un centro de enfermería (incluyendo Centros de Atención a Pacientes Subagudos adultos o pediátricos con contrato con la Unidad de Atención a Pacientes Subagudos del Departamento de Servicios de Salud) o centros de atención intermedia (incluyendo Centro de Atención Intermedia para Personas con Discapacidad del Desarrollo (ICF/DD, por sus siglas en inglés), Rehabilitación ICF/DD (ICF/DD-H) y Enfermería ICF/DD (ICF/DD-N))
- Tratamientos especializados, diagnóstico por imagen, pruebas y procedimientos
- Servicios de transporte médico cuando no sea una emergencia



Llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-888-301-1228**. GCHP está aquí 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 días festivos). La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visite la página web en línea, [www.goldcoasthealthplan.org](http://www.goldcoasthealthplan.org).

Los servicios de ambulancia de emergencia no requieren 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 afección de salud, pero como máximo cinco días hábiles después de que GCHP reciba la información que haya solicitado y que necesite razonablemente para decidir (aprobar, modificar o denegar) su solicitud. GCHP debe responder como máximo siete días calendario después de que GCHP reciba su solicitud.

Si un proveedor o GCHP determina que seguir el plazo estándar podría poner en riesgo grave su vida o su salud, o la habilidad de alcanzar, mantener o recuperar su función máxima, GCHP tomará una decisión expedita (más rápida) sobre la aprobación previa (autorización previa). GCHP responderá tan pronto como lo requiera su afección de salud, pero como máximo 72 horas después de que GCHP reciba su solicitud.

En ciertos casos, GCHP puede necesitar más información para decidir (aprobar, modificar o denegar) su solicitud de aprobación previa (autorización previa). Si esto sucede, GCHP tiene hasta 14 días calendario adicionales para tomar una decisión. Una vez que GCHP reciba la información necesaria, debe tomar una decisión tan pronto como lo requiera su afección de salud, pero como máximo cinco días hábiles para las solicitudes estándar o 72 horas para las solicitudes expeditas. Su proveedor puede solicitar una extensión para que GCHP responda a las solicitudes estándar. Usted puede solicitar una extensión para solicitudes estándar o expeditas. Las peticiones de aprobación previa (autorización previa) son revisadas por personal clínico o médico, como médicos, personal de enfermería 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 con una Notificación de Acción (NOA, por sus siglas en inglés). La carta NOA le dirá cómo presentar una apelación si no está de acuerdo con la decisión.

GCHP le contactará a usted si necesita más información o más tiempo para revisar su solicitud.

Nunca se necesita autorización previa (aprobación previa) para atención de emergencias, incluso si es fuera de la red de GCHP o fuera de su área de servicio. Esto incluye trabajo de parto y alumbramiento si está embarazada. Usted no necesita aprobación previa (autorización previa) para ciertos servicios de atención sensible. Para conocer más sobre los servicios de atención sensible, lea la sección “Atención sensible”



Llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-888-301-1228**. GCHP está aquí 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 días festivos). La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visite la página web en línea, [www.goldcoasthealthplan.org](http://www.goldcoasthealthplan.org).

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 para los miembros cuya lengua materna no es el inglés. Puede utilizar este servicio lingüístico llamando al **1-888-301-1228 (TTY 711)** para hacer preguntas sobre cualquiera de nuestros servicios, incluidas preguntas sobre asuntos de Administración de Utilización (UM, por sus siglas en inglés), como autorización previa, servicios cubiertos y no cubiertos, etc.

---

## Segundas opiniones

Es posible que quiera recibir una segunda opinión acerca de la atención que su proveedor dice que necesita, o acerca de su diagnóstico o plan de tratamiento. Por ejemplo, es posible que busque una segunda opinión si desea asegurarse de que su diagnóstico sea correcto, no está seguro de necesitar un tratamiento recetado o una cirugía, o si ha intentado seguir un plan de tratamiento y no ha funcionado.

GCHP pagará por una segunda opinión si usted o su proveedor de la red lo 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 desea una segunda opinión, le remitiremos a un proveedor de la red cualificado que pueda dársela.

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

Si no hay un proveedor dentro 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 aprobó al proveedor que usted eligió para la segunda opinión tan pronto como lo requiera su afección médica, pero como máximo cinco días hábiles después de que GCHP reciba la información que haya solicitado y que necesite razonablemente para decidir su solicitud. GCHP debe responder como máximo siete días calendario después de que GCHP reciba su solicitud.

Si tiene una enfermedad crónica, severa o grave, o se enfrenta a una amenaza inmediata y grave para su salud, incluyendo, entre otras, la pérdida de la vida, una



Llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-888-301-1228**. GCHP está aquí 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 días festivos). La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visite la página web en línea, [www.goldcoasthealthplan.org](http://www.goldcoasthealthplan.org).

extremidad, una parte importante del cuerpo o función corporal, GCHP se lo dirá por escrito dentro de las 72 horas después de recibir su solicitud.

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



Llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-888-301-1228**. GCHP está aquí 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 días festivos). La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visite la página web en línea, [www.goldcoasthealthplan.org](http://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 coordinará con otros programas para asegurarse de que usted reciba todos los servicios médicamente necesarios, incluidos los 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

El Programa FFS de Medi-Cal Dental es el mismo que Medi-Cal FFS para sus servicios dentales. Antes de recibir servicios dentales, debe mostrar su tarjeta BIC de Medi-Cal al proveedor dental. Asegúrese de que el proveedor acepta FFS Dental y de que usted no forma parte de un plan de atención administrada que cubra los servicios dentales.

Medi-Cal cubre una amplia variedad de servicios dentales a través del Programa de Medi-Cal Dental, incluyendo:

- |                                                                               |                                                   |
|-------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| ▪ Dentaduras postizas completas y parciales                                   | limpiezas dentales                                |
| ▪ Coronas (prefabricadas / laboratorio)                                       | ▪ Servicios de emergencia para control del dolor  |
| ▪ Servicios dentales diagnósticos y preventivos como exámenes, radiografías y | ▪ Empastes                                        |
|                                                                               | ▪ Ortodoncia para niños que reúnan los requisitos |



Llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-888-301-1228**. GCHP está aquí 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. O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visite la página web en línea, [www.goldcoasthealthplan.org](http://www.goldcoasthealthplan.org).

- Tratamientos del conducto radicular (anterior / posterior)
- Raspado y alisado radicular
- Extracciones dentales
- Flúor tópico

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



---

Llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-888-301-1228**. GCHP está aquí 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. O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visite la página web en línea, [www.goldcoasthealthplan.org](http://www.goldcoasthealthplan.org).

# 5. Cuidado del bienestar de niños y jóvenes

Los niños y jóvenes miembros menores de 21 años pueden recibir los servicios de atención médica necesarios tan pronto como estén inscritos. Esto asegura que reciban la atención preventiva, dental y de salud mental adecuada, incluidos servicios de desarrollo y de especialidad. 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 limpiando suavemente las encías con una toallita todos los días. Aproximadamente entre los 4 y 6 meses empezará la “dentición”, cuando empiezan a salirle los dientes al bebé. Usted debe programar una cita para la primera visita dental de su hijo en cuanto le salga el primer diente, o a más tardar para su primer cumpleaños, lo que ocurra primero.

Estos servicios dentales de Medi-Cal son servicios gratuitos para:

### Bebés de 0 a 3 años

- Primera visita dental del bebé
- Primer examen dental del bebé
- Exámenes dentales (cada seis meses, y a veces más)
- Radiografías
- Limpieza dental (cada seis meses, y a veces más)
- Barniz de flúor (cada seis meses, y a veces más)
- Empastes
- Extracción de dientes
- Servicios dentales de emergencia



Llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-888-301-1228**. GCHP está aquí 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. O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visite la página web en línea, [www.goldcoasthealthplan.org](http://www.goldcoasthealthplan.org).

- \*Sedación (si es médicamente necesaria)

### Niños de 4 a 12 años

- Exámenes dentales (cada seis meses, y a veces más)
- Radiografías
- Barniz de flúor (cada seis meses, y a veces más)
- Limpieza dental (cada seis meses, y a veces más)
- Selladores para molares (muelas)
- Empastes
- Tratamientos de conducto radicular
- Extracción de dientes
- Servicios dentales de emergencia
- \*Sedación (si es médicamente necesaria)

### Jóvenes de 13 a 20 años

- Exámenes dentales (cada seis meses, y a veces más)
- Radiografías
- Barniz de flúor (cada seis meses, y a veces más)
- Limpieza dental (cada seis meses, y a veces más)
- Ortodoncia (frenos) para quienes reúnan los requisitos
- Empastes
- Coronas
- Tratamientos de conducto radicular
- Dentaduras postizas parciales y completas
- Raspado y alisado radicular
- Extracción 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 si el tratamiento dental ha recibido aprobación previa o no necesita aprobación previa (autorización previa).

Estas son algunas de las razones por las que no puede utilizarse anestesia local y, en su lugar, puede recurrirse a la sedación o a la anestesia general:

- Afección física, del comportamiento, de 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
- Infección aguda en el lugar de la inyección
- La anestesia local no logró controlar el dolor

Si tiene preguntas o desea obtener más información acerca de 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/>.

# 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). El juez ayudará a solucionar su problema y decidirá si GCHP tomó la decisión correcta o no. Usted tiene derecho a pedir 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 dimos a usted Ayuda Pagada Pendiente durante su apelación, y quiere que continúe hasta que haya una decisión en su audiencia estatal, usted debe solicitar una audiencia estatal dentro de los 10 días tras nuestra carta de NAR, o antes de la fecha en la que dijimos que sus servicios finalizarían, lo que ocurra más tarde.

Si necesita ayuda para asegurarse de que la Ayuda Pagada Pendiente continuará hasta que haya una decisión final en su audiencia estatal, contacte a 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 algunos días festivos), llamando al **1-888-301-1228**. Si no puede oír o no habla bien, llame al **711**. Su representante autorizado o proveedor pueden solicitar una audiencia estatal para usted 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 nuestro proceso de apelación, si GCHP no le ha notificado correctamente o a tiempo



Llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-888-301-1228**. GCHP está aquí 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. O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visite la página web en línea, [www.goldcoasthealthplan.org](http://www.goldcoasthealthplan.org).

## 6 | Cómo reportar y solucionar problemas

sobre sus servicios. Esto se llama Agotamiento Considerado. Estos son algunos ejemplos de Agotamiento Considerado:

- No pusimos una carta de Notificación de Acción (NOA, por sus siglas en inglés) o de NAR a disposición de usted 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 pedir una audiencia estatal de estas 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 junto con la notificación de resolución de su apelación y envíelo 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](http://www.cdss.ca.gov)
- **Por correo electrónico:** Complete el formulario que llegó con su notificación de resolución de apelación y envíelo por correo electrónico a [Scopeofbenefits@dss.ca.gov](mailto:Scopeofbenefits@dss.ca.gov)
  - Nota: Si lo envía por correo electrónico, existe el riesgo de que alguien que no sea 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 llegó con su notificación de resolución de 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 pedir una audiencia estatal, podemos ayudarle. Podemos brindarle servicios lingüísticos sin costo para usted. Llame al **1-888-301-1228** (TTY **711**).

En la audiencia, usted le dirá al juez por qué no está de acuerdo con la decisión de GCHP; GCHP le dirá al juez cómo hemos tomado nuestra decisión. El juez podría



Llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-888-301-1228**. GCHP está aquí 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. O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visite la página web en línea, [www.goldcoasthealthplan.org](http://www.goldcoasthealthplan.org).

## 6 | Cómo reportar y solucionar problemas

tardar hasta 90 días para decidir su caso. GCHP debe acatar lo que decida el juez.

Si desea que el CDSS tome una decisión rápida porque el tiempo para tener una audiencia estatal pondría en peligro su vida, su salud o su capacidad de funcionar de manera íntegra, usted, su representante autorizado o su proveedor pueden contactar al CDSS y pedir una audiencia estatal expedita (rápida). El CDSS debe tomar una decisión como máximo tres días hábiles después de que reciba la documentación completa de su caso de GCHP.



Llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-888-301-1228**. GCHP está aquí 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. O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visite la página web en línea, [www.goldcoasthealthplan.org](http://www.goldcoasthealthplan.org).

# 7. Derechos y responsabilidades

Como miembro de GCHP, usted tiene ciertos derechos y responsabilidades. Este capítulo explica estos derechos y responsabilidades. Este capítulo también incluye avisos legales a los que usted 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 de “Apelaciones” en el Capítulo 6 de este manual para conocer 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 alguien que no sea GCHP o un subcontratista de GCHP, contacte a GCHP de inmediato.

### *Contenido de los avisos*

Si GCHP basa las denegaciones, demoras, modificaciones, terminaciones, suspensiones o reducciones de sus servicios en todo 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
- Sobre qué base GCHP tomó la decisión, incluidas las normas que utilice
- 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 y registros pertinentes a la NOA.



Llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-888-301-1228**. GCHP está aquí 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. O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visite la página web en línea, [www.goldcoasthealthplan.org](http://www.goldcoasthealthplan.org).

### ***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 su idioma de preferencia no está disponible, GCHP tiene la obligación de ofrecerle ayuda oralmente en su idioma de preferencia para que pueda entender la información que reciba.



Llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-888-301-1228**. GCHP está aquí 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. O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visite la página web en línea, [www.goldcoasthealthplan.org](http://www.goldcoasthealthplan.org).