

Your Rights & Responsibilities



These are your Rights as a member of CenCal Health:

1. To be treated with respect and recognition of their dignity, giving due consideration to the Member's right to privacy and the need to maintain confidentiality of the Member's protected health information (PHI) and private information (PI).
2. To be provided with information about CenCal Health's organization, its practitioners and providers, Member rights and responsibilities, and all services available to Members.
3. To be able to choose their Primary Care Provider (PCP) within CenCal Health's network unless the PCP is unavailable or is not accepting new patients.
4. To participate with practitioners in decision making regarding their health care, including the right to refuse treatment.
5. To submit grievances, either verbally or in writing, about CenCal Health, providers, care received, and any other expression of dissatisfaction not related to an Adverse Benefit Determination.
6. To request an appeal of an Adverse Benefit Determination within 60 calendar days from the date on the notice of Adverse Benefit Determination (NABD) and how to continue benefits during the in-plan appeal process through the State Fair Hearing, when applicable.
7. To request a State Fair Hearing, including information on the circumstances under which an expedited State Fair Hearing is available.
8. To receive interpretation services and written translation of critical informing materials in their preferred threshold language, including oral interpretation and American Sign Language.
9. To have a valid Advance Directive in place, and an explanation to Members of what an Advance Directive is.
10. To have access to family planning services, sexually transmitted disease services, from a provider of their choice, without referral or prior authorization, either in or outside of CenCal Health's network. To have Emergency Services provided in or outside of CenCal Health's network, as required pursuant to federal law.
11. To have access to Federally Qualified Health Centers (FQHCs), Rural Health Clinics (RHCs) and Indian Health Service Facility (IHS) Programs outside of CenCal Health's network, pursuant to federal law.
12. To have access to, and receive a copy of, their medical records, and request that they be amended or corrected, as specified in 45 CFR sections 164.524 and 164.526.
13. To change Medi-Cal managed care plans upon request, if applicable.
14. To access Minor Consent Services.
15. To receive written Member informing materials in alternative formats, including braille, large size print no smaller than 20-point font, accessible electronic format, and audio format upon request and in accordance with 45 CFR sections 84.52(d), 92.102, and 42 CFR 438.10.
16. To be free from any form of restraint or seclusion used as a means of coercion, discipline, convenience, or retaliation.
17. To receive information and/or have a candid discussion on available treatment options and alternatives that are appropriate and medically necessary and presented in a manner appropriate for the Member's condition and ability to understand available treatment options and alternatives, regardless of cost or benefit coverage.
18. To freely exercise these Member rights without retaliation or any adverse conduct by CenCal Health, subcontractors, downstream subcontractors, Network Providers, or the State.
19. To make recommendations regarding CenCal Health's Member rights and responsibilities policy.

Your Responsibilities

CenCal Health members have these responsibilities:

1. To learn how to use the CenCal Health plan and supply information (to the extent possible) that CenCal Health and its practitioners and providers need in order to provide the best care possible.
2. To follow plans, treatment plans, and instructions for care that they have agreed to with their practitioners.
3. To understand their health problems and participate in developing a mutually agreed-upon treatment plan and goals, to the degree possible.
4. To cooperate with their providers and treat their providers and CenCal Health staff with courtesy and respect.
5. To always present their CenCal Health ID card when getting services.
6. To help CenCal Health keep correct records by providing timely information regarding changes in address, family status, and other health care coverage.
7. To notify CenCal Health as soon as possible if a provider bills them inappropriately.

Sus Derechos & Responsabilidades



Estos son sus derechos como miembro de CenCal Health:

1. Ser tratado con respeto y con reconocimiento de su dignidad, teniendo en cuenta los derechos de los miembros a la privacidad y la necesidad de mantener la confidencialidad de la información de salud protegida (PHI, por sus siglas en inglés) y la información privada (PI, por sus siglas en inglés) de los miembros.
2. Recibir información acerca de la organización de CenCal Health, sus profesionales practicantes y proveedores, los derechos y responsabilidades de los miembros, y todos los servicios disponibles a los miembros.
3. Poder escoger su proveedor de cuidado primario (PCP, por sus siglas en inglés) dentro de la red de CenCal Health a no ser que el PCP no esté disponible o no esté aceptando pacientes nuevos.
4. Participar con los profesionales practicantes en tomar las decisiones que se hacen con respecto a su atención médica, incluso el derecho de rechazar tratamiento.
5. Presentar sus quejas, ya sea verbalmente o por escrito, sobre CenCal Health, los proveedores, la atención que recibió, y cualquier otra expresión de insatisfacción que no esté relacionada con una Determinación de Beneficios Adversos (NABD, por sus siglas en inglés).
6. Solicitar una apelación de una Determinación de Beneficios Adversos en los 60 días corridos a partir de la fecha del aviso de Determinación de Beneficios Adversos y cómo continuar con sus beneficios durante el proceso de apelación dentro del plan por medio de una Audiencia Imparcial Estatal, cuando corresponda.
7. Solicitar una Audiencia Imparcial Estatal, incluyendo información sobre las circunstancias bajo las que esté disponible una Audiencia Imparcial Estatal acelerada.
8. Recibir servicios de interpretación y traducción escrita de materiales de información importante en su idioma límite preferido, incluyendo interpretación oral y lenguaje americano de señas.
9. Tener en pie una directiva anticipada vigente, y que el miembro reciba una explicación de lo que es una directiva anticipada.
10. Tener acceso a servicios de planificación familiar, servicios para enfermedades de transmisión sexual, de un proveedor de su elección, sin necesidad de un pase ni autorización previa, ya sea dentro o fuera de la red de CenCal Health. Tener acceso a servicios de emergencia dentro o fuera de la red de CenCal Health, de acuerdo con los requisitos de leyes federales.
11. Tener acceso a programas de Centros de Salud Federalmente Calificados (FQHCs, por sus siglas en inglés), Clínicas de Salud Rural (RHCs, por sus siglas en inglés) y Centros de Servicios de Salud de Indígenas Estadounidenses (Indian Health Service Facility, o IHS, en inglés) que están fuera de la red de CenCal Health, de acuerdo con leyes federales.
12. Tener acceso a, y recibir una copia de, sus registros médicos, y solicitar que se modifiquen o corrijan, como se especifica en las secciones 164.524 y 164.526 de Título 45 del Código de Reglamentos Federales (CFR, por sus siglas en inglés).
13. Cambiar de plan de cuidado administrado de Medi-Cal al ser solicitado, si corresponde.
14. Tener acceso a servicios de consentimiento de menores.
15. Recibir materiales escritos informativos para miembros en formatos alternativos, incluyendo braille, letra grande con tamaño mínimo de letra de 20 puntos, formatos electrónicos accesibles, y en audio al ser solicitados y de acuerdo con las secciones 84.52(d), 92.102, y 42 del CFR 438.10 de 45 CFR.
16. No estar sujeto a ningún tipo de restricción o aislamiento como medio de coacción, disciplina, conveniencia, o represalia (venganza).
17. Recibir información y/o tener conversaciones sinceras sobre las opciones de tratamiento y alternativas disponibles que son apropiadas y médicamente necesarias, presentadas de una manera apropiada a la condición del miembro y su capacidad para entender las opciones de tratamiento y alternativas disponibles, sin importar el costo ni cobertura de beneficios.
18. Libertad para ejercer estos derechos de los miembros sin represalia (venganza) ni afectar, de manera negativa, la conducta de CenCal Health, subcontratistas, subcontratistas descendentes, proveedores de la red, ni el Estado.
19. Hacer recomendaciones sobre la póliza de los derechos y responsabilidades de los miembros de CenCal Health.

Sus responsabilidades

Los miembros de CenCal Health tienen estas responsabilidades:

1. Aprender a usar el plan de CenCal Health y proporcionarle información (hasta el punto posible) que necesiten CenCal Health y sus profesionales practicantes y proveedores para poder brindarle la mejor atención posible.
2. Seguir planes, planes de tratamiento, e instrucciones para el cuidado que haya acordado con sus profesionales practicantes.
3. Entender sus problemas de salud y participar en la elaboración de un plan de tratamiento y metas con los que ambos estén de acuerdo, a la medida posible.
4. Cooperar con sus proveedores y tratar a sus proveedores y al personal de CenCal Health con cortesía y respeto.
5. Siempre presentar su Tarjeta de Identificación de CenCal Health cuando reciba servicios.
6. Ayudar a CenCal Health a mantener registros correctos proporcionando información oportuna sobre cambios de dirección, estado familiar, y otra cobertura de atención médica.
7. Notificar a CenCal Health lo antes posible si un proveedor le cobra de manera inapropiada.