Member Rights & Responsibilities

CenCal HEALTH®
Local. Quality. Healthcare.

As a CenCal Health member, you have many Rights that we want you to know about. You also have Responsibilities, and both are very important for you to know and understand.

These are your rights as a member of CenCal Health:

1. To be treated with respect and dignity, giving due consideration to your right to privacy and the need to maintain confidentiality of your medical information such as medical history, mental and physical condition or treatment, and reproductive or sexual health.
2. To be provided with information about the health plan and its services, including covered services, providers, practitioners, and member rights and responsibilities.
3. To get fully translated written member information in your preferred language, including all grievance and appeals notices.
4. To make recommendations about CenCal Health's member rights and responsibilities policy.
5. To be able to choose a primary care provider within CenCal Health's network.
6. To have timely access to network providers.
7. To participate in decision-making with providers regarding your own health care, including the right to refuse treatment.
8. To voice grievances, either verbally or in writing, about the organization or the care you got.
9. To know the medical reason for CenCal Health's decision to deny, delay, terminate (end), or change a request for medical care.
10. To get care coordination.
11. To ask for an appeal of decisions to deny, defer, or limit services or benefits.
12. To get free interpreting and translation services for your language.
13. To ask for free legal help at your local legal aid office or other groups.
14. To formulate advance directives.
15. To ask for a State Hearing if a service or benefit is denied and you have already filed an appeal with CenCal Health and are still not happy with the decision, or if you did not get a decision on your appeal after 30 days, including information on the circumstances under which an expedited hearing is possible.
16. To access minor consent services.
17. To get free written member information in other formats (such as braille, large-size print, audio, and accessible electronic formats) upon request and in a timely fashion appropriate for the format being requested and in accordance with Welfare and Institutions (W&I) Code section 14182 (b)(12).
18. To be free from any form of restraint or seclusion used as a means of coercion, discipline, convenience, or retaliation.
19. To truthfully discuss information on treatment options and alternatives, presented in a manner appropriate to your condition and ability to understand, regardless of cost or coverage.
20. To have access to and get a copy of your medical records, and request that they be amended or corrected, as specified in 45 Code of Federal Regulations (CFR) sections 164.524 and 164.526.
21. Freedom to exercise these rights without adversely affecting how you are treated by CenCal Health, your providers, or the State.
22. To have access to family planning, midwifery, sexually transmitted infection services, and emergency care services outside CenCal Health's network pursuant to federal law.
23. To have access to providers such as Freestanding Birth Centers, Federally Qualified Health Centers, Tribal Health Programs, and Rural Health Clinics.

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.

If you are an adult between the ages of 19 and 64 and enrolled in Medi-Cal through the New Adult Group, you may be required to verify your participation in work or community engagement activities. This includes showing proof of at least 80 hours per month of qualifying activities such as employment, community service, or being enrolled in an educational program at least half-time. Your local county Medi-Cal office will tell you if this applies to you and what documentation is needed.

M-MS-26-233-1026 ES

Derechos y Responsabilidades de los Miembros

CenCal HEALTH®
Local. Quality. Healthcare.

Como miembro de CenCal Health, usted tiene muchos Derechos de los que queremos que esté al tanto. También tiene Responsabilidades, y es importante que conozca y entienda ambos.

Estos son sus derechos como miembro de CenCal Health:

1. Ser tratado con respeto y dignidad, dando la debida consideración a su derecho a la privacidad y la necesidad de mantener la confidencialidad de su información médica tal como historial médico, enfermedad mental y física o su tratamiento, y salud reproductiva o sexual.
2. Recibir información sobre el plan de salud y sus servicios, incluyendo servicios cubiertos, proveedores, profesionales practicantes, y derechos y responsabilidades de los miembros.
3. Recibir información escrita completamente traducida en su idioma preferido, incluyendo todos los avisos de quejas y apelaciones.
4. Hacer recomendaciones sobre la póliza de los derechos y responsabilidades de los miembros de CenCal Health.
5. Poder elegir un proveedor de cuidado primario dentro de la red de CenCal Health.
6. Tener acceso oportuno a proveedores de la red.
7. Participar con proveedores en la toma de decisiones con respecto a su propia atención médica, incluyendo el derecho a rehusar tratamiento.
8. Dar voz a sus quejas, ya sea verbalmente o por escrito, sobre la organización o la atención que recibió.
9. Conocer la razón médica de la decisión de CenCal Health de negar, retrasar, terminar (poner fin), o cambiar una solicitud de atención médica.
10. Recibir coordinación de atención.
11. Pedir apelación de decisiones por negar, retrasar, o limitar servicios o beneficios.
12. Recibir servicios gratuitos de interpretación y traducción para su idioma.
13. Pedir ayuda legal gratuita en su oficina local de asistencia legal o de otros grupos.
14. Formular instrucciones anticipadas para la atención médica.
15. Solicitar una Audiencia Estatal si se niega un beneficio o servicio y usted ya ha presentado una apelación con CenCal Health y usted todavía no está conforme con la decisión, o si usted no recibió una decisión sobre su apelación después de 30 días, incluyendo información sobre las circunstancias bajo las cuales es posible una audiencia acelerada.
16. Tener acceso a servicios de consentimiento de menores.
17. Recibir gratis información escrita para miembros en otros formatos (tal como braille, letra en tamaño grande, audio, y formatos electrónicos accesibles) al ser solicitados y de manera oportuna y adecuada al formato solicitado y de acuerdo con la sección 14182 (b)(12) del Código de Bienestar e Instituciones (W&I, por sus siglas en inglés).
18. Estar libre de cualquier forma de restricción o aislamiento como medio de coacción, disciplina, conveniencia o represalia (venganza).
19. Tener conversaciones sinceras sobre información acerca de opciones de tratamiento y alternativas, presentadas de manera apropiada a su condición y habilidad para entender, sin importar el costo o cobertura.
20. Tener acceso a y recibir una copia de sus registros médicos, y solicitar que se modifiquen o corrijan, de acuerdo con las especificaciones de las secciones 164.524 y 164.526 del Título 45 del Código de Reglamentos Federales (CFR, por sus siglas en inglés).
21. Libertad para ejercer estos derechos sin afectar de manera negativa cómo lo trata CenCal Health, sus proveedores, o el Estado.
22. Tener acceso a servicios de planificación familiar, parteras, servicios para infecciones de transmisión sexual y servicios de atención de emergencia fuera de la red de CenCal Health de acuerdo con leyes federales.
23. Tener acceso a proveedores tales como a Centros de Parto Independientes, Centros de Salud Federalmente Calificados, Programas de Salud Tribal y Clínicas de Salud Rural.

Los miembros de CenCal Health tienen estas responsabilidades:

1. Aprender a usar el plan de CenCal Health y proporcionarles la 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 (ID) de CenCal Health cuando reciba servicios.
6. Ayudar a que CenCal Health mantenga 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.

Si usted es un adulto que tiene entre 19 y 64 años de edad y se inscribió en Medi-Cal a través del Nuevo Grupo de Adultos, es posible que se le exija verificar su participación en actividades de trabajo o de participación comunitaria. Esto incluye mostrar pruebas de por lo menos 80 horas al mes de actividades que califiquen tal como empleo, servicio comunitario, o estar inscrito en un programa educativo por lo menos medio tiempo. La oficina local de Medi-Cal de su condado le informará si usted tiene que cumplir estos requisitos y qué documentación se necesita.