

En California, los consumidores de atención de salud tienen derecho a recibir una cita cuando sea necesario.

La ley requiere que los planes de salud autorizados por el DMHC hagan que los proveedores de atención primaria y los hospitales estén disponibles dentro de normas específicas geográficas y de tiempo transcurrido. Los planes de salud deben garantizar que su red de proveedores, incluyendo los médicos, puedan proporcionar a los miembros una cita dentro de un número específico de días o horas.

Atención de urgencia

autorización previa
no requerida por el plan de salud

 **2** días

autorización previa
requerida por el plan de salud

 **4** días

Atención no urgente

Cita con el médico

MÉDICO DE ATENCIÓN PRIMARIA

 **10** días hábiles

MÉDICO ESPECIALISTA

 **15** días hábiles

Cita para servicios de salud mental
(proveedor que no es médico¹)

 **10** días hábiles

Cita

(proveedor auxiliar²)

 **15** días hábiles

¹ Los ejemplos de proveedores de salud mental que no son médicos incluyen consejeros profesionales, profesionales para el tratamiento del abuso de sustancias y proveedores calificados de servicios para el autismo.

² Algunos ejemplos de citas no urgentes para servicios auxiliares incluyen análisis de laboratorio o pruebas de diagnóstico, como mamografías o resonancias magnéticas, y el tratamiento de una enfermedad o lesión, como la fisioterapia.

Requisitos del acceso oportuno a la atención de salud



DISTANCIA

Proporcionar acceso a un proveedor de atención primaria o a un hospital dentro de un radio de 15 millas de distancia o 30 minutos desde donde viven o trabajan los miembros del plan.



DISPONIBILIDAD

Su plan de salud debe tener servicios telefónicos disponibles las 24 horas, los 7 días de la semana.



INTÉRPRETE

Los servicios de intérpretes deben coordinarse con las citas programadas para servicios de atención de salud para garantizar que se proporcionen los servicios de intérpretes al momento de la cita.

¿No puede obtener una cita durante el plazo de la norma de acceso oportuno?



Si no puede obtener una cita dentro del plazo de la norma de acceso oportuno, primero debe comunicarse con su plan de salud para solicitar ayuda, llamando al número gratuito que aparece en su tarjeta del plan de salud.

El Centro de Ayuda del DMHC (Department of Managed HealthCare) está disponible llamando al 1-888-466-2219 o visite www.HealthHelp.ca.gov para ayudarlo si su plan de salud no resuelve su problema. El Centro de Ayuda del DMHC trabajará con usted y su plan de salud para garantizar que tenga un acceso oportuno a la atención de salud.

Si cree que está experimentando una emergencia médica, marque al 9-1-1 o vaya al hospital más cercano. Si su problema de salud es urgente, pero no es una emergencia, y no requiere aprobación o autorización previa de su plan de salud, usted tiene derecho a recibir atención en un plazo de 48 horas.

El tiempo de espera para una cita puede extenderse si un proveedor de atención de salud calificado ha determinado y registrado que un tiempo de espera más largo no será perjudicial para la salud del miembro.