



California's protection & advocacy system
Línea gratuita (800) 776-5746

Acceso en tiempo y forma a atención médica

Mayo de 2016, Publicación N.º 5556.02

La legislación de California establece que los planes de atención médica administrada deben garantizar que usted tenga acceso a atención médica en tiempo y forma.¹ A continuación encontrará los plazos para recibir asistencia:

Tipos de cita y plazos

- Las citas no urgentes con su médico de cabecera: dentro de los 10 días hábiles de su solicitud.*
- Las citas no urgentes con un especialista: dentro de los 15 días hábiles de su solicitud.
- Las citas no urgentes para servicios secundarios (rayos X, etc.) con el fin de diagnosticar o tratar una lesión, enfermedad u otra condición: dentro de los 15 días hábiles de su solicitud.*
- Las citas no urgentes con un profesional de salud mental: dentro de los 10 días hábiles de su solicitud.*
- Cita urgente que no necesita aprobación previa: dentro de las 48 horas de su solicitud.
- Cita urgente que necesita aprobación previa: dentro de las 96 horas de su solicitud.

¹ Código de Salud y Seguridad de California, Sección 1367.03. Título 28, Código de Reglamentos de California, Sección 1300.67.2.2. Las normas también establecen tiempos de espera para atención oftalmológica, dental y otros tipos de asistencia. Consulte también <http://wps0.dmhc.ca.gov/regulations/docs/13CCRP.pdf>.

Tiempos de espera telefónica

Acceso telefónico 24 horas al día, 7 días a la semana, para hablar con un profesional de la salud que determine la urgencia de su necesidad médica. El tiempo de espera no puede superar los 30 minutos.

Llamadas al servicio de atención al cliente durante el horario laboral normal. El tiempo de espera no puede superar los 10 minutos.

Excepciones

*Cuidado preventivo y consultas periódicas de seguimiento.

*El tiempo de espera de la cita se puede extender si el profesional de la salud determina que hacerlo no será perjudicial para su salud.

Su médico de cabecera puede ofrecerle una cita con un médico de cabecera, una enfermera, o el asistente de un médico el mismo día o al día siguiente del día en que solicitó la cita. Esto se llama "acceso avanzado". Si no desea aceptar esta cita, se le dará una para más adelante.

¿Qué sucede si no hay suficientes profesionales en su área?

La ley establece que si no se le puede dar una cita en tiempo y forma en su área porque no hay suficientes profesionales, su plan de salud lo debe ayudar a conseguir una cita con el profesional adecuado.

Lo que puede hacer si no consigue una cita en tiempo y forma:

1. hacer un reclamo en el plan de salud.
2. Presente un reclamo llamando a la línea de asistencia del Departamento de Atención Médica Administrada: (888) 466-2219, TDD: (877) 688-9891 o visite <http://www.dmhc.ca.gov/fileacomplaint.aspx#.VvIk6tIrKUK>
3. Comuníquese a la línea gratuita de Disability Rights California al (800) 776-5746, TTY (800) 719-5798 o escriba a <http://www.disabilityrightsca.org>

¡Queremos escucharlo! Complete la siguiente encuesta acerca de nuestras publicaciones para comentarnos su opinión sobre lo que estamos haciendo

<https://docs.google.com/forms/d/1d6ezTI2M5UMAWU66exLbc1SQ9wDPzvtuS3AGR4-cgwE/viewform?c=0&w=1>

Disability Rights California cuenta con el patrocinio de varias instituciones. Para ver la lista completa de patrocinadores, visite

<http://www.disabilityrightsca.org/Documents/ListofGrantsAndContracts.html>.