

Acceso Oportuno a la Atención

La cantidad de tiempo antes de una visita puede depender del problema de salud que tenga, así como del tipo de atención que necesite.

Tal vez podría esperar un poco más si esto no le causa un daño a su salud. Es recomendable que programe su atención de rutina si es un paciente nuevo o recién comienza su cobertura. Esto es importante para que su médico pueda conocerlo. Si ya tiene un médico, recuérdale cuáles son sus inquietudes.

El plan de salud debe garantizar que usted tenga una cita dentro de plazos específicos. El tiempo de espera de una visita puede depender del problema de salud que tenga y del tipo de atención que necesite. Tal vez podría esperar un poco más si el proveedor determina que esto no perjudica su salud.

Es recomendable que programe su atención de rutina, ya sea si obtuvo cobertura de Medi-Cal recientemente o si tenía cobertura y lo transfirieron a un nuevo médico. Esto es importante para que su médico pueda conocerlo. Si ya tiene un médico, recuérdale cuáles son sus inquietudes.

Si tiene un problema con el acceso oportuno a la atención, llame al plan de salud al **833-236-4141 (TTY: 711)**. Si el plan de salud no resuelve el problema, comuníquese con el Centro de Ayuda del Departamento de Atención Administrada al 888-466-2219.

Tiempos de espera para las consultas

Tipo de visita	Tiempo de espera
Disponibilidad de los proveedores para consultas	
Consulta de atención urgente con un médico	Dentro de las 48 horas a partir de la solicitud
Consulta de atención urgente con un especialista	Dentro de las 96 horas a partir de la solicitud
Consulta de atención no urgente con un médico	Dentro de los 10 días hábiles a partir de la solicitud
Consulta de atención no urgente con un especialista	Dentro de los 15 días hábiles a partir de la solicitud
Primera consulta prenatal	Dentro de las 2 semanas a partir de la solicitud
Consulta de atención para niños saludables¹	Dentro de las 2 semanas a partir de la solicitud
Chequeos de salud preventivos¹	Dentro de los 30 días calendario a partir de la solicitud

Si necesita ayuda, llame al 833-236-4141 (TTY: 711), las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Ofrecemos traducción oral sin costo.

(continúa)

Tipo de visita	Tiempo de espera
Estándares de acceso a consultas de salud del comportamiento (Solo se aplica a proveedores de salud del comportamiento)	
Consulta de atención urgente con un proveedor de atención de salud del comportamiento no médico o con un médico de salud del comportamiento (psiquiatra) que no requiere autorización previa	Dentro de las 48 horas a partir de la solicitud
Consulta de atención urgente con un proveedor de atención de salud del comportamiento no médico o con un médico de salud del comportamiento (psiquiatra) que requiere autorización previa	Dentro de las 96 horas a partir de la solicitud
Consulta no urgente con un médico de salud del comportamiento (psiquiatra)	Dentro de los 15 días hábiles a partir de la solicitud
Consulta no urgente con un proveedor de atención de salud del comportamiento no médico	Dentro de los 10 días hábiles a partir de la solicitud
Consulta de seguimiento no urgente con un proveedor de atención de salud mental no médico	Dentro de los 10 días hábiles a partir de la solicitud
Atención fuera del horario laboral	
Disponibilidad de los médicos fuera del horario de atención	Devolución de la llamada hasta 30 minutos después de la llamada
Indicaciones de la sala de emergencias fuera del horario de atención	Orientación adecuada
Acceso telefónico al consultorio del proveedor	
Respuesta a las llamadas de los afiliados (en vivo o mediante grabaciones)	Dentro de los 60 segundos
Devolución de las llamadas de los afiliados por asuntos no urgentes	Hasta 1 día hábil
Tiempo de espera en consultorio	
Tiempo de espera en consultorio para las consultas programadas (médicos y especialistas)	No más de 30 minutos



Nota: Se considera día hábil de lunes a viernes. No incluye fines de semana ni días feriados.

¹ Estándar del plan de salud. Las consultas para chequeos preventivos programadas con el proveedor dependerán del tipo de servicio. Es posible que el proveedor recomiende un cronograma diferente, según sea necesario.