

## Acceso oportuno a la atención

La ley de California exige que los planes de salud brinden acceso oportuno a la atención. Esta ley establece límites sobre cuánto tiempo deben esperar los afiliados para obtener citas y recibir asistencia telefónica. Los afiliados tienen derecho a obtener citas y atención dentro de los siguientes plazos:

- a. La atención de emergencia está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Los consultorios de los proveedores cuentan con un mecanismo activo fuera del horario regular, como una contestadora telefónica, un servicio de mensajes, un celular o un localizador para contacto o acceso a instrucciones las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
- b. La atención de urgencia se proporciona en un plazo de 72 horas de acuerdo con las necesidades individuales del paciente y cuando así lo exijan las normas generalmente aceptadas.
- c. Las citas que no sean de urgencia para consultas iniciales o para atención de rutina y de especialidad están disponibles en un plazo de 36 días laborables contados a partir de la solicitud del afiliado.
- d. Las citas para recibir atención preventiva están disponibles en un plazo de 40 días laborables contados a partir de la solicitud del afiliado.
- e. Si un afiliado llama al número de teléfono de Servicio al Cliente de nuestro plan, un representante de Servicio al Cliente contestará la llamada en un plazo de 10 minutos durante el horario regular.

Además, los centros de los proveedores deben cumplir con las pautas de acceso de la Ley para los Estadounidenses con Discapacidades (ADA, por sus siglas en inglés), incluido el acceso para sillas de ruedas. Los afiliados tienen el mismo derecho a tener acceso completo a los servicios cubiertos, esto incluye a los afiliados con discapacidades (en conformidad con La Ley para los Estadounidenses con Discapacidades de 1990 y la Sección 504 de La Ley de Rehabilitación [Rehabilitation Act] de 1973).

Si un afiliado tiene dificultades para comunicarse con su proveedor durante la cita, nos encargaremos de coordinar servicios de interpretación para asistirle por teléfono o en persona, sin costo.

Si no pueden referirlo oportunamente para ver al proveedor correspondiente, póngase en contacto con el departamento de Servicio al Cliente. También puede presentar una queja ante el Departamento de Seguros de California al 1-800-924-4357 o al 1-800-482-4833 (TTY para personas con dificultades auditivas y del habla).