

Acceso oportuno a la atención

La ley de California exige que los planes de salud brinden un acceso oportuno a la atención. Esta ley establece límites al tiempo que debe esperar para obtener citas y asistencia telefónica. Usted tiene derecho a obtener citas y atención en los siguientes plazos:

- a. La atención de emergencia está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. En los consultorios de los proveedores se dispone de un mecanismo activo fuera del horario regular, como un contestador automático, servicio de contestador, teléfono móvil o buscapersonas, para ponerse en contacto o recibir instrucciones las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
- b. La atención de urgencia se proporciona dentro de las 72 horas cuando se ajusta a sus necesidades individuales y es exigida por los estándares generalmente aceptados.
- c. Las citas que no son de urgencia para consultas iniciales o para la atención de rutina y especializada se proporcionan dentro de los 36 días laborables siguientes a su solicitud.
- d. Las citas de atención preventiva se proporcionan dentro de los 40 días laborables siguientes a su solicitud.
- e. Si llama a nuestro número de teléfono de servicio al cliente 877-280-4204, un representante del servicio al cliente le atenderá en un plazo de 10 minutos durante el horario regular.

Además, los centros de proveedores deben cumplir con las guías de acceso de la Ley para los Estadounidenses con Discapacidades (*ADA, por sus siglas en inglés*), incluida la accesibilidad para sillas de ruedas. Usted tiene derecho a obtener un acceso pleno y equitativo a los servicios cubiertos, aunque tenga una discapacidad.

Llámenos si tiene problemas para hablar con su proveedor. Organizaremos servicios de interpretación por teléfono o en persona para ayudarlo, sin costo alguno.

Si no puede obtener una derivación oportuna a un proveedor adecuado, puede ponerse en contacto con servicio al cliente. También puede presentar una queja ante el Departamento de Seguros de California al 1-800-927-4357 o al 1-800-482-4833 (TTY).

El proveedor participante de la Organización de Proveedores Preferentes (PPO, por sus siglas en inglés) de Dentegra Dental, está respaldado por Dentegra Insurance Company, excepto en New York, donde está respaldado por Dentegra Insurance Company of New England. En Texas y Carolina del Norte, este programa se conoce como plan de la organización de proveedores de servicios dentales (DPO, por sus siglas en inglés). La cobertura podría no estar disponible actualmente en todos los estados o áreas.