

## Aviso sobre el acceso oportuno a la atención

La ley de California exige que los planes de salud proporcionen 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 de Dentegra 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 por ejemplo 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 de la práctica dental.
- c. Las citas que no sean de urgencia para visitas iniciales o para atención de rutina están disponibles en un plazo de 36 días laborables a partir de la solicitud del afiliado.
- d. Las citas para recibir atención dental preventiva, como las citas para higiene, están disponibles en un plazo de 40 días laborables a partir de la solicitud del afiliado.
- e. Si un afiliado llama al número de teléfono de nuestro servicio al cliente del plan, un Representante de servicio al cliente contestará la llamada en un plazo de 10 minutos durante el horario regular.

Además, los centros de proveedores deben cumplir con las pautas de acceso de la Ley para los Estadounidenses con Discapacidades (Americans with Disabilities Act, ADA), incluido el acceso para sillas de ruedas.

Si un afiliado tiene dificultades para comunicarse con su dentista, Dentegra se encargará de coordinar servicios de interpretación para asistirle en forma telefónica o en persona, sin costo. Para hablar con un intérprete calificado, llame a Dentegra sin cargo al 877-280-4204.

Si no puede obtener una derivación oportuna para ver al proveedor correspondiente, puede comunicarse con Dentegra sin cargo al 877-280-4204. También puede presentar un reclamo ante el Departamento de Atención Médica Administrada de California al 1-888-HMO-2219 o al 1- 877-688-9891 (línea TTD para personas con dificultades auditivas o del habla).

