

KNOW YOUR HEALTH CARE RIGHTS



Timely Access to Care

Health plans must ensure their network of providers, including doctors, can provide enrollees with an appointment within specific timeframes.

A qualified health care provider may extend the waiting time for an appointment if they determine a longer waiting time will not be harmful to the enrollee's health.

Urgent Care

prior authorization
not required by health plan

 **2** days

prior authorization
required by health plan

 **4** days

Non-Urgent Care

Doctor Appointment

PRIMARY CARE PHYSICIAN

 **10** business days

SPECIALTY CARE PHYSICIAN

 **15** business days

Mental Health Appointment (non-physician¹)

 **10** business days

Appointment (ancillary provider²)

 **15** business days

Follow-Up Care

Mental Health / Substance Use Disorder Follow-Up Appointment (non-physician)

 **10** business days from prior appointment
(effective July 1, 2022)

Timely Access to Care Requirements

DISTANCE



A primary care provider / hospital within 15 miles or 30 minutes from where enrollees live or work

AVAILABILITY

Telephone services to talk to your health plan should be available 24/7

INTERPRETER

Interpreter services must be coordinated and provided with scheduled appointments for health care services

Unable to get an Appointment Within the Timely Access Standard?

If you are not able to get an appointment within the timely access standard, you should first contact your health plan for assistance at the toll-free number listed on your health plan card. The DMHC Help Center is available at 1-888-466-2219 (TDD: 1-877-688-9891) or www.HealthHelp.ca.gov to assist you if your health plan does not resolve the issue. The DMHC Help Center will work with you and your health plan to ensure you receive timely access to care. If you believe you are experiencing a medical emergency, dial 9-1-1 or go to the nearest hospital.



¹ Examples of non-physician mental health providers include counseling professionals, substance abuse professionals and qualified autism service providers.

² Examples of ancillary services include lab work or diagnostic testing, such as mammogram or MRI, or treatment such as physical therapy.

CONOZCA SUS DERECHOS DE ATENCIÓN MÉDICA



Acceso a Cuidados Médicos

Los planes de salud deben asegurar que sus redes de proveedores, incluyendo a los médicos, puedan proporcionar a los afiliados citas con días o horas específicas.

Un proveedor de atención médica calificado puede extender el tiempo de espera para una cita si determina que el tiempo de espera no perjudicará la salud del afiliado.

Atención de Urgencia

autorización previa **no** requerida por el plan de salud

 **2** días

autorización previa **requerida** por el plan de salud

 **4** días

Atención No Urgente

Cita Con el Médico

MÉDICO DE ATENCIÓN PRIMARIA

 **10** días hábiles

MÉDICO ESPECIALISTA

 **15** días hábiles

Cita de Salud Mental (no médico¹)

 **10** días hábiles

Cita (proveedor auxiliar²)

 **15** días hábiles

Citas Medicas Posteriores

Cita medicas posteriores para trastornos de salud mental/uso de sustancias (no médico)

 **10** días hábiles a partir de la cita previa
(a partir del 1 de julio de 2022)

Requerimientos para cuidados médicos

DISTANCIA

A un proveedor de atención primaria/hospital dentro de las 15 millas o 30 minutos de donde viven o trabajan los afiliados

DISPONIBILIDAD

Los servicios telefónicos para hablar con su plan de salud deben estar disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana

INTÉRPRETE

Los servicios de intérprete deben coordinarse y proporcionarse con citas programadas para los servicios de atención médica

¿Si no puede obtener una cita dentro del estándar de acceso?

Si no puede obtener una cita dentro acceso estándar, primero debe comunicarse con su plan de salud para obtener asistencia en el número gratuito que aparece en su tarjeta del plan de salud. The DMHC Help Center está disponible al 1-888-466-2219 (TDD: 1-877-688-9891) o www.HealthHelp.ca.gov para ayudarlo si su plan de salud no puede resolver el problema. The DMHC Help Center trabajará con usted y su plan de salud para garantizar que reciba acceso oportuno a la atención. Si crees que estás experimentando una emergencia médica, marque 9-1-1 o vaya al hospital más cercano.



¹ Los ejemplos de proveedores de salud mental que no son médicos incluyen profesionales de asesoramiento, profesionales de abuso de sustancias y proveedores de servicios de autismo calificados.

² Los ejemplos de servicios auxiliares incluyen análisis de laboratorio o pruebas de diagnóstico, como mamografías o resonancias magnéticas, o tratamientos como fisioterapia.