



Estándares de acceso oportuno

Alameda Alliance for Health (Alliance) se compromete a trabajar con nuestra red de proveedores para ofrecer a nuestros miembros servicios de atención médica de la más alta calidad.

Los estándares de acceso oportuno* son márgenes de tiempo para citas exigidos por el estado para los cuales se le evalúa. Los plazos son para Alameda Alliance Wellness (HMO D-SNP) y Alliance Medi-Cal.

A todos los proveedores contratados de Alliance se les requiere que ofrezcan citas dentro de estos márgenes de tiempo:

Tiempos de espera para citas (Medi-Cal)	
Tipo de cita:	Cita en un plazo de:
Cita urgente con un proveedor de atención primaria (Primary Care Provide, PCP) o especialista que <i>no</i> requiere una autorización previa (Prior Authorization, PA)	48 horas
Cita urgente con un PCP o especialista que <i>requiere</i> una PA	96 horas
Cita de atención primaria no urgente (incluido un ginecólogo-obstetra [Obstetrics and Gynecologist, OBGYN] como PCP)	10 días hábiles
Primera consulta prenatal	2 semanas a partir de la solicitud
Cita no urgente con un médico especialista (incluye atención especializada de OBGYN)	15 días hábiles a partir de la solicitud
Cita no urgente con un proveedor de salud del comportamiento	10 días hábiles a partir de la solicitud
Citas no urgentes para servicios auxiliares para diagnosticar o tratar una lesión, una enfermedad u otras afecciones	15 días hábiles a partir de la solicitud
Tiempos de espera para citas (D-SNP)	
Tipo de cita:	Cita en un plazo de:
Servicios de atención de urgencia o emergencia que <i>no</i> requieren PA	De inmediato
Cita de atención primaria no urgente	7 días hábiles a partir de la solicitud
Atención preventiva y de rutina	30 días hábiles a partir de la solicitud

Tiempos de espera, prácticas telefónicas o de idioma de todos los proveedores	
Categoría de acceso oportuno:	Estándares de acceso oportuno:
Tiempo de espera en el consultorio	60 minutos
Tiempo para devolver una llamada	1 día hábil
Tiempo para responder una llamada	10 minutos
Acceso telefónico: se proporciona cobertura las 24 horas del día, los 7 días de la semana.	
Triage y prueba de detección por teléfono: el tiempo de espera no excede los 30 minutos.	
Instrucciones de emergencia: se garantizan instrucciones de emergencia adecuadas.	
Servicios de idiomas: se ofrecen servicios de interpretación las 24 horas del día, los 7 días de la semana.	

*De acuerdo con los reglamentos del Departamento de Atención Administrada de la Salud (California Department of Managed Health Care, DMHC) y el Departamento de Servicios del Cuidado de la Salud de California (California Department of Health Care Services, DHCS), y los estándares de acreditación y las pautas del plan de salud (Health Plan, HP) del Comité Nacional para el Aseguramiento de la Calidad (National Committee for Quality Assurance, NCQA).

MA D-SNP = plan de necesidades especiales para personas con doble elegibilidad (D-SNP)

Atención que no es de urgencia: citas de rutina para las afecciones que no son urgentes.

PA= autorización previa

Triage (prueba de detección): evaluación de las inquietudes sobre la salud y los síntomas de un miembro mediante la comunicación con un médico, una enfermera registrada o algún otro profesional de la salud calificado que actúa dentro de su competencia profesional. Esta persona debe estar capacitada para evaluar o clasificar y determinar la urgencia de la necesidad de atención del miembro.

Acortar o extender los márgenes de tiempo de las citas: el tiempo de espera aplicable para obtener cierta cita puede extenderse cuando el profesional de atención médica certificado que le brinde el tratamiento o la remisión, o el profesional de la salud que le brinde los servicios de triaje o de detección, según sea el caso, que actúe en el marco de su profesión y se adhiera a los estándares de esta reconocidos profesionalmente, haya determinado y anotado en el expediente médico del miembro que un tiempo de espera más largo no tendrá un impacto perjudicial en la salud del miembro.

Atención de urgencia (o servicios de urgencia): los servicios requeridos para prevenir el deterioro grave de la salud después de la aparición de una afección o lesión imprevista (es decir, dolor de garganta, fiebre, laceraciones menores y algunos huesos rotos).

.....

¿Tiene alguna pregunta? Llame al Departamento de Servicios para Proveedores de Alliance
De lunes a viernes, de 7:30 a. m. a 5:00 p. m.
Número de teléfono: **1.510.747.4510**
www.alamedaalliance.org