



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

CITA CON UN MÉDICO DE ATENCIÓN PRIMARIA (PRIMARY CARE PHYSICIAN, PCP)	
Tipo de cita:	Cita en un plazo de:
Cita no urgentes	10 días hábiles a partir de la solicitud
Cita de Obstetricia/Ginecología	10 días hábiles a partir de la solicitud
Cita urgente que <i>requiere una PA</i>	96 horas a partir de la solicitud
Cita urgente que <i>no requiere una PA</i>	48 horas a partir de la solicitud

CITA CON UN ESPECIALISTA/OTROS	
Tipo de cita:	Cita en un plazo de:
Cita no urgente con un médico <b>especialista</b>	15 días hábiles a partir de la solicitud
Cita no urgente con un proveedor de <b>salud del comportamiento</b>	10 días hábiles a partir de la solicitud
Cita no urgente con un proveedor de <b>servicios auxiliares</b>	15 días hábiles a partir de la solicitud
Cita de Obstetricia/Ginecología	15 días hábiles a partir de la solicitud
Cita urgente que <i>requiere una PA</i>	96 horas a partir de la solicitud
Cita urgente que <i>no requiere una PA</i>	48 horas a partir de la solicitud

TIEMPO DE ESPERA, PRÁCTICAS DE TELÉFONO O IDIOMA DE TODOS LOS PROVEEDORES	
Tipo de cita:	Cita en un plazo de:
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 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 (Department of Managed Health, DMHC) y el Departamento de Servicios de Atención de la Salud (Department of Health Care Services, DHCS), y los estándares 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). Autorización previa (Prior Authorization, PA)

**Atención de urgencia** se refiere a 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).

**Atención que no es de urgencia** se refiere a las citas de rutina para las afecciones que no son urgentes.

**Triage o prueba de detección** se refiere a la 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.

¿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.

Teléfono: 1.510.747.4510  
[www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org)



**\*Acortar o extender los márgenes de tiempo:** 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 ésta 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.

---

**¿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.  
Teléfono: **1.510.747.4510**  
**[www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org)**