

KNOW YOUR HEALTH CARE RIGHTS



Timely Access to Care

Health plans must ensure their network of providers, including doctors, can provide health plan members 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 member's health.

Urgent Care

prior authorization
not required by health plan

 **48** hours

prior authorization
required by health plan

 **96** hours

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

Timely Access to Care Requirements

DISTANCE



A primary care provider / hospital within 15 miles or 30 minutes from where health plan members 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. The DMHC Help Center is available at 1-888-466-2219 (TDD: 1-877-688-9891) or www.DMHC.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.



March 2025

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 oportuno a la atención

Los planes de salud deben asegurar que su red de proveedores, incluidos los médicos, puedan ofrecer a los miembros del plan de salud una cita dentro de unos plazos específicos.

Un proveedor de atención médica calificado puede extender el tiempo de espera para una cita si determina que un tiempo de espera más prolongado no será perjudicial para la salud del miembro.

Atención de urgencia

No se requiere una autorización previa por parte del plan de salud

 **48** horas

Se requiere una autorización previa por parte del plan de salud

 **96** horas

Atención que no es de urgencia

Cita con el médico

MÉDICO DE ATENCIÓN PRIMARIA

 **10** días hábiles

MÉDICO ESPECIALISTA

 **15** días hábiles

Cita de salud mental (no médica¹)

 **10** días hábiles

Cita (proveedor auxiliar²)

 **15** días hábiles

Atención de seguimiento

Cita de seguimiento de salud mental o trastorno por uso de sustancias (no médica)

 **10** días hábiles desde la cita previa

Requisitos del acceso oportuno a la atención

DISTANCIA



Un proveedor de atención primaria u hospital a una distancia de 15 millas o 30 minutos desde donde viven o trabajan los miembros del plan de salud.

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 interpretación deben coordinarse y proporcionarse con citas programadas para los servicios de atención médica.

¿No puede conseguir una cita dentro del estándar de acceso oportuno?

Si no puede conseguir una cita dentro del estándar de acceso oportuno, debe comunicarse primero con su plan de salud para obtener ayuda. El Centro de Ayuda del DMHC está disponible llamando al 1-888-466-2219 (TDD: 1-877-688-9891) o visitando www.DMHC.ca.gov para ayudarlo en caso de que su plan de salud no resuelve el problema. El Centro de Ayuda del DMHC trabajará con usted y su plan de salud para asegurar que reciba acceso oportuno a la atención. Si cree que está experimentando una emergencia médica, marque el 9-1-1 o acuda al hospital más cercano.



Marzo de 2025

¹ Algunos ejemplos de proveedores de salud mental no médicos incluyen profesionales de asesoría, profesionales de abuso de sustancias y proveedores calificados de servicios para el autismo.

² Algunos ejemplos de servicios auxiliares incluyen pruebas de laboratorio o de diagnóstico, como mamografías o imágenes por resonancia magnética (Magnetic Resonance Imaging, MRI), o tratamientos como fisioterapia.