



Lo que debes saber sobre tus citas con el médico

Nos comprometemos a garantizarte el acceso a los cuidados que necesitas cuando los necesites. Este es un breve resumen del tiempo que te debería llevar conseguir una cita con un proveedor participante de California Dental.

Tiempos de espera estándares para servicios dentales en CA:

 Tipo de cuidado	 Tiempos de espera
Visitas de cuidados urgentes	En un plazo de 72 horas a partir de la solicitud de una cita
Citas que no sean de urgencia para atención dental primaria	En un plazo de 36 días hábiles a partir de la solicitud de una cita
Citas para cuidados dentales preventivos	En un plazo de 40 días hábiles a partir de la solicitud de una cita
Cuidados fuera del horario normal (cuando el consultorio del dentista está cerrado)	Se les exige a los dentistas participantes que cuenten con un servicio de contestador o un contestador automático fuera de los horarios habituales. Este debe brindar instrucciones sobre cómo obtener cuidados urgentes o de emergencia, por ejemplo, cómo comunicarse con otro dentista que haya acordado estar de guardia para hacer la evaluación de triage o un cuestionario por teléfono o, si fuera necesario, brindar cuidados urgentes o de emergencia, según corresponda en cada caso.
Consultas telefónicas al Servicio de Atención al Cliente de Golden West para saber cómo recibir cuidados o solucionar un problema	10 minutos para hablar con una persona por teléfono durante el horario de atención normal

Si necesitas los servicios de un intérprete, estos se coordinarán para las citas programadas y no ocasionarán demoras en las citas con los proveedores participantes.

Para obtener más información sobre tus beneficios y tus cuidados de la salud, consulta el Certificado o la Evidencia de cobertura o llama al Servicio de Atención al Cliente, al número que figura en tu tarjeta de identificación. También puedes llamar si tienes dificultades para obtener una cita dentro de estos tiempos de espera.