

Organizar una cita con sus proveedores



Es importante tener la capacidad de programar una cita con su proveedor cuando necesite atención médica.

Allwell de Superior HealthPlan ha desarrollado esta guía para ayudarlo a comprender el tiempo de demora para hacer una cita de consulta con su proveedor.

Tipo de atención	Definición y ejemplos	Disponibilidad de citas
Atención de emergencia	Enfermedad o lesión potencialmente mortal que requiere atención médica inmediata, como dolor en el pecho, una intensa falta de aire o la intención de dañarse o dañar a otras personas.	De inmediato.
Atención de urgencia	Enfermedad o lesión que no es de emergencia que debe tratarse dentro de la semana siguiente, como fiebre alta, síntomas de gripe con vómitos o infecciones de oído.	De inmediato.
Atención de rutina	Visita a su proveedor de cuidados primarios (PCP, por sus siglas en inglés) para sus necesidades de salud, como un examen de salud de rutina y ayuda con resfriados, gripe y fiebre.	Dentro de los 30 días corridos posteriores a la solicitud.
Atención especializada	Tratamiento de problemas de salud específicos, como enfermedades cardíacas, diabetes o el cuidado de la mujer. Es posible que necesite obtener una derivación de su PCP para ver a un especialista.	Dentro de los 21 días corridos posteriores a la solicitud.

**No debería esperar más de 15 minutos para ver a su proveedor en la fecha y hora de su cita, excepto en los casos en los que el proveedor no esté disponible debido a una emergencia.*

Si no puede realizar una consulta presencial con su proveedor, verifique si ofrece servicios de telesalud. Para obtener más información acerca de los servicios de telesalud y de cuándo utilizarlos, revise la parte de atrás de esta página.

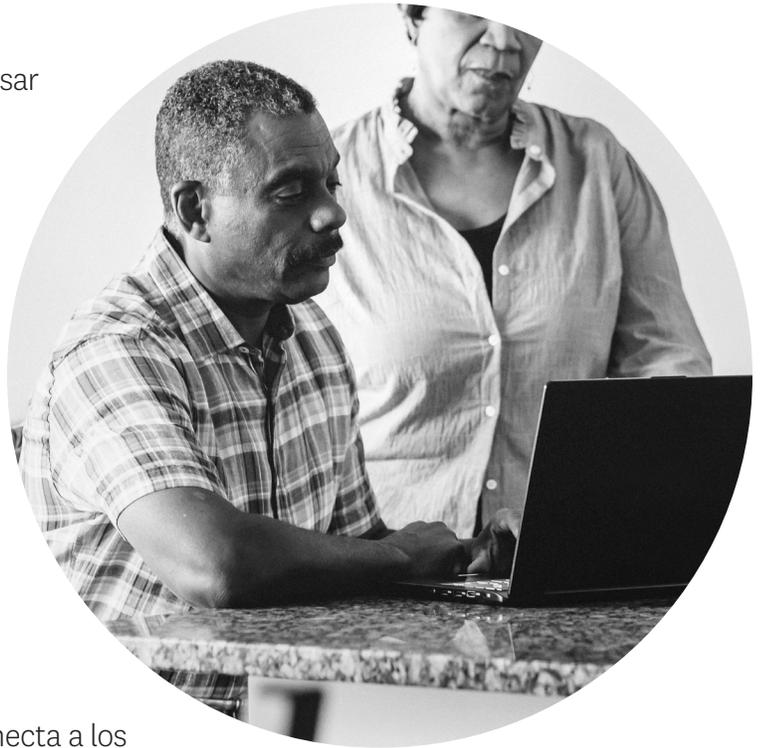
Telesalud

Los miembros de Allwell también tienen la opción de usar el servicio de telesalud para acceder a una atención médica para temas que no revistan emergencia, como resfriados, afecciones de la piel y problemas sinusales. Los miembros también pueden programar una cita de telesalud con un terapeuta autorizado de salud del comportamiento.

Las citas de telesalud se pueden realizar a través del micrófono y/o la cámara de su dispositivo móvil, computadora o tableta. Se puede enviar un enlace de la cita a su correo electrónico si dispone de una dirección a tal efecto. Cómo programar una cita de telesalud:

- Comuníquese con su proveedor y pregunte si ofrece servicios de telesalud.
- Utilice Teladoc, un servicio de telesalud que conecta a los miembros con un proveedor de la red en minutos. Para obtener más información sobre los servicios de Teladoc, visite: [Teladoc.com/Allwell](https://www.teladoc.com/allwell).

Para aprovechar su visita de telesalud al máximo, busque un lugar de su casa donde no haya distracciones. Asegúrese de tener una lista de sus medicinas, así como cualquier pregunta que desee realizar.



Si tiene alguna pregunta sobre telesalud o si necesita ayuda para programar una cita con su proveedor, llame a **Servicios para miembros de Allwell al 1-844-796-6811 (HMO), 1-877-935-8023 (HMO SNP) (TTY: 711)**. Entre el 1.º de octubre y el 31 de marzo, puede llamarnos los 7 días de la semana, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Entre el 1.º de abril y el 30 de septiembre, puede llamarnos de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Se usa un sistema de mensajería para las llamadas realizadas fuera del horario habitual, los fines de semana y los días festivos federales.