

Cambios en los tiempos de espera para citas de salud conductual vigentes a partir del 1 de julio de 2025

SU MANUAL PARA SOCIOS SE HA ACTUALIZADO PARA INCLUIR INFORMACIÓN REVISADA

Estándares para citas de salud conductual

A continuación, se detallan los estándares de tiempo de espera máximos que aplican desde el momento en que usted solicita una cita de atención en salud conductual:

- Primera cita en un centro ambulatorio o clínica: 10 días hábiles
- Primera cita con un profesional de salud conductual que no trabaja ni tiene contrato con un centro ambulatorio o clínica: 10 días hábiles
- Visita de seguimiento después de haber recibido atención en la sala de emergencias por salud mental o abuso de sustancias, o tras una hospitalización: 5 días hábiles
- Visita por salud mental o consumo de sustancias que no requiere urgencia: 5 días hábiles

Si no logras programar una cita de salud conductual dentro de los plazos de espera indicados anteriormente, tú, o la persona que designes, puede presentar una queja de acceso ante Carelon Behavioral Health, Inc. por teléfono, al (866)-664-7142, por fax al (866)-636-1788, o por escrito a la siguiente dirección: Carelon Behavioral Health, Inc, PO Box 1864, Hicksville, NY 11802-1864, Attn: Grievances and Appeals, a fin de resolver esta situación. Asimismo, puedes comunicarte con el Departamento de Servicios para Socios de Amida Care al 1-800-556-0689, TTY 711, disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana, o por escrito a: Amida Care, 14 Penn Plaza 2nd floor, New York, New York 10122, para presentar una queja o una apelación de queja.

En caso de que no podamos localizar a un prestador de servicios de salud conductual que participe en la red del plan y pueda tratar tu condición, podrás recibir una remisión a un prestador calificado fuera de la red que sí pueda brindarte atención.

Queja de acceso a la salud conductual

Si no puedes programar una cita de salud conductual y presentas una queja de acceso a servicios de salud conductual, Carelon Behavioral Health, Inc. o Amida Care deberán proporcionarte el nombre y la información de contacto de un profesional que pueda atender tu condición de salud conductual. Esta información se te deberá entregar en un plazo máximo de tres (3) días hábiles a partir de la recepción de tu queja.