



您的保户合同已更改以包含更多服务。有关更多信息，请参阅本合同的精神健康护理服务部分。

C. 使用网络内的精神健康护理和药物滥用服务。

1. 定义。

本部分使用的术语定义如下。（其他定义的术语可以在本合同的“定义”部分找到）。

- **服务投诉：**当您在规定的预约等待时间内无法获得签约医疗服务提供者的服务时，您向我们提出的投诉。
- **预约等待时间：**从最初请求门诊精神健康护理或门诊药物滥用服务到最早提供服务预约的时间。

2. 获得网络内医疗服务提供者的服务

当您请求预约门诊精神健康护理或门诊药物滥用服务时，签约的医疗服务提供者必须在以下预约等待时间内为您提供约诊：

- 初次预约后的十 (10) 个工作日；以及
- 出院或急诊室就诊后安排预约后的七 (7) 个日历日。

除非您特别要求当面就诊，否则可以通过签约医疗服务提供者的远程医疗就诊来满足上述时间范围。

我们已指定工作人员协助您寻找可以治疗您的精神健康问题或药物滥用障碍的签约医疗服务提供者。您可以致电 **1-800-300-8181 (TTY 711)** 联系我们指定的工作人员。

如果在预约等待时间内没有可以治疗您的精神健康问题或药物滥用障碍的签约医疗服务提供者，您或您的指定人员可以通过致电 **1-800-300-8181 (TTY 711)** 或写信至 **Anthem, PENN 1, 35th Floor, New York, NY 10119** 向我们提交服务投诉，以解决此问题。

收到您的服务投诉后，我们有三 (3) 个工作日的时间来寻找签约的医疗服务提供者，该提供者可以 (1) 治疗您的精神健康问题或药物滥用障碍，(2) 能够满足预约等待时间要求，并且 (3) 如果您请求当面约诊（而不是远程医疗约诊），则位于距您合理的距离内。如果我们无法找到满足这些要求的签约医疗服务提供者，我们将：

- 如果您通过电话和书面形式提出请求，则通过电话通知您，以便您以网络内费用分摊获得非签约医疗服务提供者的转介；以及
- 批准转介至符合以下条件的非签约医疗服务提供者：
 - 可以治疗您的精神健康问题或药物滥用障碍；
 - 能够满足预约等待时间要求；
 - 如果您请求当面约诊，则位于距您合理的距离内；以及
 - 收费不过高或不合理。

转介将一直有效，直至以下情况发生（以较早者为准）：

- 这些服务不再具有医疗必要性；或
- 我们找到的签约医疗服务提供者符合以下条件：
 - 可以治疗您的精神健康问题或药物滥用障碍；
 - 能够满足预约等待时间要求；
 - 如果您请求当面约诊，则位于距您合理的距离内；以及
 - 您的治疗可以转移给签约医疗服务提供者，除非我们与您的主治医生协商后认为此类转移会对您造成损害。

非签约医疗服务提供者提供的承保服务将由我们承保，就像它们是由签约医疗服务提供者提供的一样。您仅负责任何适用的网络内费用分摊。从签约医疗服务提供者处获得服务时本应适用的任何费用分摊将计入您的网络内自付费用限额。

请参阅本合同的“使用审查”和“外部上诉”部分，了解您对我们确定某项服务不具有医疗必要性提出内部上诉和外部上诉的权利，以及本合同的“申诉”部分，了解任何其他裁决。

福利表日历年度更新

Anthem Blue Cross and Blue Shield HP 的 Medicaid Managed Care 计划的会员的免赔额、共同保险和共付额按计划年度累计。此前，对于符合条件的会员，构成此自付费用限额的免赔额、共同保险和共付额是按日历年度累计的，截至每年 **12 月 31 日**。

阅读障碍更新

您的 Anthem 计划现在承保经医生转诊后由医疗保健专业人员进行全面神经心理学检查，以诊断阅读障碍。

健康福利更新

您的 Anthem 计划现在承保通过 Active&Fit® 提供的健身报销。更多信息请参阅本手册中的福利表以及下表。

健康福利	使用签约医疗服务提供者时会员承担的分摊费用	使用非签约医疗服务提供者时会员承担的分摊费用	限额
通过 Active&Fit® 获得健身报销	加入网络内的健身中心后，无需提交报销；他们负责保存记录。	每六个月周期后提交报销收据。	在每六个月周期内锻炼 50 次，最多可以获得 \$100 (每年最多 \$200)。

anthembluecross.com/nyplans

服务由 Anthem Blue Cross and Blue Shield HP 提供。Anthem Blue Cross and Blue Shield HP 是 Anthem HP, LLC 的商业名称, Blue Cross and Blue Shield Association 的独立持牌人。Anthem 是 Anthem Insurance Companies, Inc. 的注册商标。