



SU CONTRATO DEL SUScriptor HA CAMBIADO PARA INCLUIR MÁS SERVICIOS. CONSULTE LA SECCIÓN DE SERVICIOS DE CUIDADO DE SALUD MENTAL DE ESTE CONTRATO PARA OBTENER MÁS INFORMACIÓN.

### **C. Acceso a la red para servicios de cuidado de salud mental y por abuso de sustancias.**

#### **1. Definiciones.**

Los términos utilizados en esta sección se definen a continuación. (Podrá encontrar otros términos definidos en la sección Definiciones de este contrato).

- **Queja por acceso:** Usted nos presenta una queja cuando no puede acceder a un proveedor participante dentro del tiempo de espera requerido para las citas.
- **Tiempo de espera para las citas:** El tiempo que transcurre desde la solicitud inicial de servicios de cuidado de salud mental o por abuso de sustancias para pacientes ambulatorios hasta la fecha más próxima ofrecida para la cita para recibir los servicios.

#### **2. Acceso a proveedores de la red**

Cuando usted solicita una cita para recibir servicios de cuidado de salud mental o por abuso de sustancias para pacientes ambulatorios, los proveedores participantes deben ofrecerle una cita dentro de los siguientes tiempos de espera para las citas:

- Diez (10) días hábiles para una cita inicial; y
- Siete (7) días calendario para una cita posterior al alta de un hospital o una visita a la sala de emergencia.

Los marcos de tiempo anteriores pueden cumplirse a través de una visita de telesalud con un proveedor participante, a menos que usted solicite específicamente una visita presencial.

Contamos con personal designado para ayudarlo a encontrar un proveedor participante que pueda tratar su condición de salud mental o trastorno de abuso de sustancias. Puede comunicarse con nuestro personal designado llamando al **1-800-300-8181 (TTY 711)**.

Si no hay un proveedor participante disponible dentro del tiempo de espera para las citas que pueda tratar su condición de salud mental o trastorno de abuso de sustancias, usted o la persona que usted designe, pueden presentarnos una queja por acceso llamando al **1-800-300-8181 (TTY 711)** o por escrito a Anthem, PENN 1, 35th Floor, New York, NY 10119 para resolver este problema.



Una vez recibida su queja por acceso, tenemos tres (3) días hábiles para encontrar un proveedor participante que (1) pueda tratar su condición de salud mental o trastorno de abuso de sustancias, (2) pueda cumplir con el tiempo de espera para las citas y (3) se encuentre ubicado dentro de una distancia razonable si usted solicita una cita presencial (en lugar de una cita de telesalud). Si no podemos encontrar un proveedor participante que cumpla con estos requisitos, haremos lo siguiente:

- Lo notificaremos por teléfono, si su solicitud se realizó por teléfono, y por escrito, y es posible que obtenga una referencia a un proveedor no participante con el costo compartido dentro de la red; y
- Aprobaremos la referencia a un proveedor no participante que:
  - Pueda tratar su condición de salud mental o trastorno de abuso de sustancias;
  - Pueda cumplir con el tiempo de espera para la cita;
  - Se encuentre ubicado a una distancia razonable si usted solicitó una cita presencial; y
  - Cobre tarifas que no sean excesivas o poco razonables.

La referencia se mantendrá vigente hasta lo que suceda primero de lo siguiente:

- Los servicios ya no sean médicamente necesarios; o
- Encontremos un proveedor participante que:
  - Pueda tratar su condición de salud mental o trastorno de abuso de sustancias;
  - Pueda cumplir con el tiempo de espera para la cita;
  - Se encuentre ubicado a una distancia razonable si usted solicitó una cita presencial; y
  - Se pueda hacer la transición de su tratamiento a un proveedor participante, a menos que determinemos, en consulta con su proveedor tratante, según corresponda, que dicha transición sería perjudicial para usted.

Cubriremos los servicios cubiertos prestados por el proveedor no participante como si hubieran sido provistos por un proveedor participante. Usted solo será responsable del pago de los costos compartidos dentro de la red aplicables. Todo costo compartido que se habría aplicado si los servicios hubieran sido recibidos de un proveedor participante se aplicarán a su límite de gastos de bolsillo dentro de la red.

Consulte las secciones Revisión de utilización y Apelación externa de este contrato para conocer su derecho a presentar una apelación interna y una apelación externa de nuestra determinación acerca de que un servicio no es médicamente necesario, y la sección Reclamos de este Contrato para cualquier otra determinación.

### **Actualización del año calendario de la Tabla de beneficios**

Los deducibles, los coseguros y los copagos se acumulan **sobre la base de un año del plan** para los miembros del plan de Medicaid Managed Care de Anthem Blue Cross and Blue Shield HP. Anteriormente, los deducibles, coseguros y copagos que conformaban este límite de gastos de bolsillo se acumulaban **sobre la base de un año calendario que finalizaba el 31 de diciembre de cada año** para los miembros elegibles.

### **Actualización para dislexia**

Su plan de Anthem ahora cubre, a partir de la referencia de un médico, exámenes neuropsicológicos integrales para la dislexia cuando los realiza un profesional médico.

### **Actualización de beneficios de bienestar**

Su plan de Anthem ahora cubre reembolsos para acondicionamiento físico a través de Active&Fit®. Puede encontrar más información en la Tabla de beneficios de este manual y en el cuadro que figura a continuación.

<b>Beneficios de bienestar</b>	<b>Responsabilidad del miembro con respecto a los costos compartidos con proveedores participantes</b>	<b>Responsabilidad del miembro con respecto a los costos compartidos con proveedores no participantes</b>	<b>Límites</b>
Reembolso para acondicionamiento físico a través de Active&Fit®	Cuando se inscribe en un centro de acondicionamiento físico dentro de la red, no necesita presentar una solicitud de reembolso; ellos se encargan de mantener los registros.	Presente los recibos para reembolso después de cada periodo de seis meses.	Realice ejercicio 50 veces durante cada periodo de seis meses para ganar hasta \$100 por periodo (hasta \$200 por año).

**[anthembluecross.com/nyplans](http://anthembluecross.com/nyplans)**

Servicios prestados por Anthem Blue Cross and Blue Shield HP. Anthem Blue Cross and Blue Shield HP es el nombre comercial de Anthem HP, LLC, un licenciatario independiente de Blue Cross and Blue Shield Association. Anthem es una marca comercial registrada de Anthem Insurance Companies, Inc.