



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

SU MANUAL DEL MIEMBRO SE HA MODIFICADO PARA INCLUIR INFORMACIÓN ACTUALIZADA

Estándares para las citas de salud conductual

Use la siguiente lista como **estándar para las citas para saber cuál es el tiempo máximo que podría tener que esperar después de solicitar una cita de salud conductual**:

- Cita inicial en un centro médico o clínica para pacientes ambulatorios: 10 días hábiles
- Cita inicial con un profesional del cuidado de salud conductual que no es empleado ni está contratado por un centro médico o clínica para pacientes ambulatorios: 10 días hábiles
- Visita de seguimiento después de una visita a la sala de emergencia (ER) por abuso de sustancias/salud mental o una visita para pacientes hospitalizados: 5 días hábiles
- Visita de salud mental o por abuso de sustancias no urgente: 5 días hábiles

Si no puede programar una cita de salud conductual dentro de los tiempos de espera para citas que se indican más arriba, usted, o la persona que usted designe, puede presentar una queja por acceso ante Anthem Blue Cross and Blue Shield HP por teléfono llamando al **800-300-8181 (TTY 711)** y por escrito a Anthem, PENN 1, 35th Floor, New York, NY 10119 para resolver este problema.

Si no podemos encontrar un proveedor participante del plan que pueda tratar su condición de salud conductual, recibirá una referencia a un proveedor fuera de la red calificado que pueda tratarlo.

Queja por acceso a la salud conductual

Si no puede programar una cita de salud conductual y presenta una queja por acceso a la salud conductual, Anthem debe proporcionarle el nombre y la información de contacto de un proveedor que pueda tratar su condición de salud conductual. Anthem debe proporcionar esta información en un plazo de tres (3) días hábiles luego de recibir su queja.



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.