

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

SE CAMBIÓ SU MANUAL PARA LOS MIEMBROS PARA INCLUIR INFORMACIÓN ACTUALIZADA

Estándares para las citas de salud conductual

Utilice la siguiente lista como referencia de **los estándares de citas para conocer cuánto tiempo podría tener que esperar después de que solicita una cita de salud conductual:**

- Cita inicial con un centro o clínica para pacientes externos: 10 días hábiles.
- Cita inicial con un profesional de salud conductual que no sea empleado ni contratado por un centro o clínica para pacientes externos: 10 días hábiles.
- Consulta de seguimiento después de una visita a la sala de emergencias (ER) de salud mental/por abuso de sustancias o como paciente internado: 5 días hábiles.
- Consulta no urgente de salud mental o por abuso de sustancias: 5 días hábiles.

Si no puede programar una cita de salud conductual dentro de los tiempos de espera para citas indicados anteriormente, usted o su representante pueden presentar una queja de acceso a **Carelon Behavioral Health, Inc.** por teléfono al **(833) 918-0808** y por escrito a **Carelon Behavioral Health, Inc., PO Box 1864, Hicksville, NY 11802-1864, Attn: Grievances and Appeals**, para resolver este problema.

Si no podemos encontrar un proveedor participante en el plan que pueda tratar su afección de salud conductual, puede obtener una remisión a un proveedor calificado fuera de la red que pueda hacerlo.

Queja de acceso a la salud conductual

Si no puede programar una cita de salud conductual y presenta una queja de acceso a la salud conductual, **Carelon Behavioral Health, Inc.** debe proporcionarle el nombre y la información de contacto de un proveedor que pueda tratar su afección de salud conductual. **Carelon Behavioral Health, Inc.** debe proporcionar esta información dentro de los tres (3) días hábiles posteriores a la recepción de su queja.