
SU MANUAL DEL MIEMBRO HA CAMBIADO PARA INCLUIR INFORMACIÓN ACTUALIZADA | CAMBIOS EN LOS TIEMPOS DE ESPERA PARA CITAS DE SALUD CONDUCTUAL VIGENTES DESDE EL 1 DE JULIO DE 2025

Normas sobre las citas de salud conductual

Considere la siguiente lista como las **normas para sus citas en lo referente a nuestros límites de tiempo que deberá esperar después de solicitar una cita de salud conductual:**

- Cita inicial con un centro o una clínica para pacientes ambulatorios: 10 días hábiles
- Cita inicial con un profesional de la salud conductual que no sea empleado o contratado por un centro o una clínica para pacientes ambulatorios: 10 días hábiles
- Visita de seguimiento después de una visita a la sala de emergencias por salud mental/consumo de sustancias o una visita como paciente hospitalizado: 5 días hábiles
- Visita de salud mental sin carácter de urgencia o por abuso de sustancias: 5 días hábiles

Si no puede programar una cita de salud conductual dentro de los plazos de espera de las citas que se indican arriba, usted o la persona que designe puede presentar una queja de acceso ante MetroPlusHealth Plan por teléfono al 800.303.9626 (TTY: 711), y por escrito a MetroPlusHealth Plan, 50 Water Street, 7th fl., New York, NY 10004 para resolver el problema.

Si no podemos localizar un proveedor participante en el plan que pueda tratar su trastorno de salud conductual, puede recibir una remisión a un proveedor calificado fuera de la red que sea capaz de hacerlo.

Quejas por acceso a salud conductual

Si no puede programar una cita de salud conductual y presenta una queja por acceso a la salud conductual, MetroPlusHealth Plan debe proporcionarle el nombre y la información de contacto de un proveedor que pueda tratar su trastorno de salud conductual. MetroPlusHealth Plan debe proporcionarle la información en un plazo de tres (3) días hábiles de la recepción de su queja.