



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

SU MANUAL DEL MIEMBRO SE HA MODIFICADO PARA INCLUIR INFORMACIÓN ACTUALIZADA

### **Normas de las citas de salud conductual**

Utilice la siguiente lista como las normas de **citas para conocer nuestros plazos máximos que tendría que esperar tras la solicitud de una cita de salud conductual**:

- Cita inicial en un centro o una clínica para pacientes ambulatorios: 10 días laborables
- Cita inicial con un profesional de atención de salud conductual que no esté empleado ni contratado por un centro o una clínica para pacientes ambulatorios: 10 días laborables
- Visita de seguimiento después de la visita a la sala de emergencias (ER) de salud mental/abuso de sustancias o al paciente hospitalizado: 5 días laborables
- Consulta no urgente de salud mental o abuso de sustancias: 5 días laborables

Si no puede programar una cita de salud conductual dentro de los tiempos de espera de la cita indicados anteriormente, usted, o su designado, pueden presentar una queja de acceso a Affinity by Molina Healthcare (Affinity) por teléfono al 877-751-7857 (TTY:711) y por escrito a 2900 Exterior St., Ste. 202, Bronx, NY 10463 para resolver este asunto.

Si no podemos encontrar un proveedor participante en el plan que pueda tratar su afección de salud conductual, puede recibir 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 si presenta una queja de acceso a la salud conductual, Affinity debe proporcionarle el nombre y la información de contacto de un proveedor que pueda tratar su afección de salud conductual. Affinity

debe proporcionar esta información en los tres (3) días laborables posteriores a la recepción de su queja.