Inserto del manual para miembros de SelectHealth

SU MANUAL PARA MIEMBROS HA SIDO MODIFICADO PARA INCLUIR INFORMACIÓN ACTUALIZADA

Cambios en los tiempos de espera de las citas de Salud Conductual a partir del 1 de julio de 2025

Estándares para las citas de Salud Conductual

Use la siguiente lista como **los estándares de citas para saber nuestros límites sobre cuánto tiempo puede tener que esperar después de su solicitud de una cita de Salud Conductual**:

- Cita inicial con un centro o clínica para pacientes ambulatorios: 10 días hábiles
- Cita inicial con un profesional de atención de la salud conductual que no trabaja ni tiene contrato con un centro o clínica para pacientes ambulatorios: 10 días hábiles
- Cita de seguimiento después de una visita a la sala de emergencias (ER) por motivos de salud mental o abuso de sustancias o como paciente hospitalizado: 5 días hábiles
- Visita no urgente por motivos de salud mental o abuso de sustancias: 5 días hábiles

Si no puede programar una cita de Salud Conductual dentro de los tiempos de espera de la cita indicados anteriormente, usted o la persona que designe pueden presentar una queja de acceso a SelectHealth de VNS Health por teléfono, 1-866-469-7774 (TTY: 711) y por escrito a la dirección que figura a continuación para resolver este problema.

VNS Health
Health Plans - Grievance & Appeals
PO Box 445
Elmsford, NY 10523

Si no podemos encontrar un proveedor participante del plan que pueda tratar su afección de Salud Conductual, puede recibir una remisión a un proveedor calificado fuera de la red que sí pueda hacerlo.

Queja de acceso a la Salud Conductual

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

Gracias por su membresía con SelectHealth. Si tiene preguntas sobre su plan, estamos aquí para ayudarle.

1-866-469-7774 (TTY: 711)
lunes – viernes, 8 am – 6 pm

SelectHealth VNS Health

D10711 | 08/11/25 | DOH Approved: 08/25/25