

行為健康約診等待時間變更於 2025 年 7 月 1 日生效

您的會員手冊已修改，加入了更新資訊

行為健康約診標準

使用以下清單作為約診標準，以瞭解我們對您提出行為健康約診請求後可能需要等待的時間的限制：

- 與門診機構或診所的初次預約：10 個工作日
- 與未受僱於或未與門診機構或診所簽約的行為健康照護專業人員的初次預約：10 個工作日
- 精神健康/藥物濫用的急診室 (ER) 就診或住院就診之後的跟進就診：申請後的 5 個
- 非緊急精神健康或藥物濫用就診：申請後的 5 個

如果您無法在上述約診等待時間內安排行為健康約診，您或您的指定人員可以透過電話 (833) 918-0808 向 **Carelon Behavioral Health, Inc** 提交服務投訴，或以書面形式寄送至 **Carelon Behavioral Health, Inc., PO Box 1864, Hicksville, NY 11802-1864, Attn:Grievances and Appeals**，以解決此問題。

如果我們無法找到可以治療您的行為健康狀況的計劃參與服務提供者，您可以收到轉診，轉介到可以治療您的行為健康狀況的合格網絡外服務提供者。

行為健康服務投訴

如果您無法安排行為健康約診，並且您提交了行為健康服務投訴，**Carelon Behavioral Health, Inc.** 必須向您提供可以治療您的行為健康狀況的服務提供者的姓名和聯絡資訊。**Carelon Behavioral Health, Inc.** 必須在收到您的投訴後的三 (3) 個工作日內提供此資訊。