



The Holman Group
Managed Behavioral Health Care Services

NOTIFICACIÓN ANUAL

Regulaciones de acceso oportuno

Los estándares de acceso oportuno de The Holman Group establecen lo siguiente:

- Los proveedores deben poder ofrecer a los miembros una cita dentro de cinco (5) días laborables para todos los casos **rutinarios** (no-urgentes), 48 horas para casos urgentes, o dentro de 6 horas para casos urgentes que no representen peligro para la vida. En casos en los que peligras la vida, nuestros miembros son dirigidos a marcar 9-1-1 o a ir al hospital/sala de emergencias más cercana; en estos casos los pacientes son referidos para una cita de inmediato.
- The Holman Group también proporciona servicios de atención por teléfono 24 horas al día, 7 días a la semana, marcando 1-800-321-2843 con tiempos de espera que no exceden 30 minutos.
- Durante las horas normales de negocio, el tiempo de espera de un suscriptor para hablar por teléfono con un especialista del departamento de Care Access informado y competente con respecto a las preguntas e inquietudes del suscriptor, no debe exceder de diez (10) minutos.
- Hay excepciones en el tiempo de plazo si el proveedor que está atendiendo al suscriptor puede mostrar que los tiempos más largos de espera no tendrán un efecto negativo sobre la salud del paciente.