

了解您的权利：得到心理健康和物质使用障碍方面的治疗

纽约州金融服务局和纽约州卫生局已发布新规，要求医疗保险公司（包括健康维护组织）在您需要接受心理健康和物质使用障碍治疗时必须遵守这些新规。

新规适用于受纽约州法律管辖的个人和团体医疗保险，包括通过“纽约州医疗保险市场”购买的保险。新规不适用于自费的《雇员退休收入保障法》（ERISA）雇主计划。新规将于2025年7月1日对Medicaid管理式医疗服务、基本保险计划和“儿童医疗+”保险生效。对于其他所有保险，新规将从2025年7月1日起，在您续保或购买保险时滚动生效。

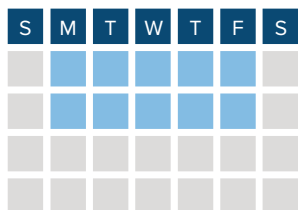
如果您的医疗保险是Medicare，则适用不同规定。请致电(800)-MEDICARE联系Medicare和Medicaid服务中心(CMS)，或致电(800)333-4114或访问www.medicarerights.org，联系Medicare权益中心。

网络内预约

您有权在以下时间范围内，通过医疗服务提供者接受门诊心理健康及物质使用障碍医疗服务。您也有权要求面对面医疗预约，而非远程医疗预约。

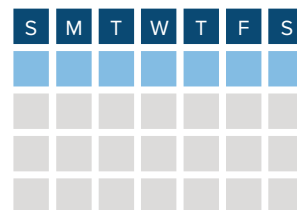
10个工作日

首次预约医疗专业人员或医疗机构



7个公历日。

出院后或急诊室就诊后的随访预约



请查阅您的保单，了解承保服务范围。

获得帮助查找心理健康及物质使用障碍医疗服务提供者

保险公司必须配备专职人员协助您查找网络内医疗服务提供者。保险公司应在官网上提供专职人员的直接联系方式（包括电话号码）。

无论您通过电话还是电子邮件联系，保险公司必须在您提出请求后3个工作日内为您提供可用的网络内医疗服务提供者列表。

如果您希望自行研究网络内医疗服务提供者选项，您可以查看保险公司的医疗服务提供者名录。医疗服务提供者名录必须包含医疗服务提供者的位置、提供的服务、远程医疗选项、所使用语言、对所治疗疾病或所服务年龄的限制，以及机构隶属关系。如果医疗服务提供者是机构，名录必须提供有关所提供医疗服务水平的详细信息，例如：住院、门诊或部分住院。

找不到提供心理健康或物质使用障碍服务的网络内医疗服务提供者？

如果您无法在要求的7天或10天时间内找到能够为您安排预约的网络内医疗服务提供者，您有权要求从网络外医疗服务提供者处获得医疗服务，无需承担额外费用。以下是您可以采取的措施：

1. **提交就诊投诉：**致电保险公司或访问其官方网站，提交关于就诊渠道的投诉。
2. **收到回复：**保险公司需在3个工作日内为您找到一个能够治疗您具体病情且位于合理距离范围内的网络内医疗服务提供者（如果您希望面对面就诊）。一旦保险公司收到您的投诉，预约等待时间将重新计算。这意味着保险公司必须为您找到一个网络内医疗服务提供者，在与其联系后的7天或10天内为您进行诊疗。
3. **如果网络内医疗服务提供者无法提供服务：**保险公司必须批准转诊至符合上述要求且不收取过高或不合理费用的网络外医疗服务提供者。

自付费用

对于网络内就诊，您的自付费用不会发生变化。如果您无法在规定时间内获得网络内医疗服务，且保险公司批准了网络外转诊，那么您在网络外医疗服务提供者就诊时需支付的自付额、自付比例和免赔额将与在网络内医疗服务提供者就诊时相同。

如果您认为您的权益受到侵犯：投诉

如果您认为您的保险公司未遵守这些规定，您应向保险公司投诉，同时向州监管机构投诉，具体方式如下：

- 如果您的医疗保险是Medicaid、基本保险计划或“儿童健康+”保险，请通过以下方式向卫生局投诉：Medicaid投保者请拨打(800)541-2831，Medicaid管理式医疗服务投保者请拨打(800)206-8125；“儿童健康+”保险投保者请拨打(800)698-4543或本地电话(518)473-0566；基本保险计划投保者请拨打(855)355-5777。有关如何向卫生局投诉的更多信息，请访问www.health.ny.gov/health_care/managed_care/complaints/，或拨打(800)342-3736。
- 如果您未参加上述医疗保险计划，请通过纽约州金融服务局官网www.dfs.ny.gov/complaint线上投诉，或拨打(800)342-3736进行投诉。金融服务局将与您的保险公司合作解决投诉，或在必要时将投诉转交至本州其他政府机构。
- 如果您有任何疑问、需要帮助，或想要投诉或上诉，您也可以向纽约州的独立行为健康监察机构寻求帮助。社区成瘾问题医疗渠道与心理健康医疗服务项目（CHAMP）热线服务电话：(888)614-5400，服务时间：周一至周三上午9点至下午7点，周四至周五上午9点至下午4点，也可发送邮件至ombuds@oasas.ny.gov与之联系。

如需了解有关心理健康和物质使用障碍的保险要求及保障措施的更多信息，请访问纽约州金融服务局官网：www.dfs.ny.gov/behavioralhealth。



Department of
Financial Services

Department
of Health

Office of
Mental Health

Office of Addiction
Services and Supports