

كٲب أعضاء الخطة الصحية والاستشفائية بولاية نيويورك

نوفمبر 2018

يوضح لنا هذا الكتيب كيفية استخدام خطة MetroPlus Enhanced.
يُرجى وضع هذا الكتيب بحيث يمكنك العثور عليه عند الحاجة إليه.

"If you do not speak English, call us at 1-800-303-9626. We have access to interpreter services and can help answer your questions in your language. We can also help you find a health care provider who can communicate with you in your language."

Spanish: Si usted no habla inglés, llámenos al 1-800-303-9626. Ofrecemos servicios de interpretación y podemos ayudarle a responder preguntas en su idioma. También podemos ayudarle a encontrar un proveedor de salud que pueda comunicarse con usted en su idioma.

French: Si vous ne parlez pas anglais, appelez-nous au 1-800-303-9626. Nous avons accès à des services d'interprétariat pour vous aider à répondre aux questions dans votre langue. Nous pouvons également vous aider à trouver un prestataire de soins de santé qui peut communiquer avec vous dans votre langue.

Haitian Creole: Si ou pa pale lang Anglè, rele nou nan 1-800-303-9626. Nou ka jwenn sèvis entèprèt pou ou, epitou nou kapab ede reponn kesyon ou yo nan lang ou pale a. Nou kapab ede ou jwenn yon pwofesyonèl swen sante ki kapab kominike avèk ou nan lang ou pale a."

Italian: "Se non parli inglese chiamaci al 1-800-303-9626. Disponiamo di servizi di interpretariato e siamo in grado di rispondere alle tue domande nella tua lingua. Possiamo anche aiutarti a trovare un fornitore di servizi sanitari che parli la tua lingua."

Russian: «Если вы не разговариваете по-английски, позвоните нам по номеру 1-800-303-9626. У нас есть возможность воспользоваться услугами переводчика, и мы поможем вам получить ответы на вопросы на вашем родном языке. Кроме того, мы можем оказать вам помощь в поиске поставщика медицинских услуг, который может общаться с вами на вашем родном языке».

Chinese (PRC) 如果您不会讲英语，请拨打会员服务号码 1-800-303-9626 与我们联系。我们提供各种口译服务，可以用您的语言帮助回答您的问题。此外，我们还可以帮您寻找能够用您的语言与您交流的医疗护理提供方。

Chinese (Taiwan) 如果您無法使用英語交談，請以下列電話號碼與我們聯繫：1-800-303-9626。我們會使用口譯服務以您的語言來協助回答您的問題。我們也可以協助您找到能夠使用您母語溝通的健康照護提供者。

مرحبًا في خطة MetroPlus Enhanced الصحية والاستشفائية

- 5..... كيفية عمل الخطط الصحية والاستشفائية
- 7..... كيفية استخدام هذا الكتيب
- 7..... الحصول على المساعدة من خدمات الأعضاء
- 8..... بطاقة هوية بطاقتك الصحية
- 8..... الجزء الأول -- الأشياء الأولى التي يتعين عليك معرفتها
- 8..... كيفية اختيار مقدم الرعاية الأولية الخاص بك (PCP)
- 9..... إدارة الرعاية المنزلية الصحية
- 10..... الرعاية الصحية المنتظمة
- 12..... كيفية الحصول على الرعاية المتخصصة والإحالات
- 13..... الحصول على هذه الخدمات من خطتنا بـإحالة
- 15..... حالات الطوارئ
- 17..... الرعاية العاجلة
- 17..... نحن نريد الحفاظ على صحتك
- 18..... الجزء الثاني - المزايا الممنوحة لك وإجراءات الخطة
- 19..... المزايا
- 18..... الخدمات التي تشملها تغطية خطتنا
- 24..... الرعاية الصحية السلوكية
- 25..... المزايا التي يمكنك الحصول عليها بموجب خطتنا أو بواسطة بطاقة Medicaid
- 26..... المزايا باستخدام بطاقة MEDICAID الخاصة بك فقط
- 26..... الخدمات التي لا تشملها التغطية
- 27..... التصديق المسبق
- 30..... التصديق المسبق:
- 31..... كيفية الدفع لمقدمي الرعاية لدينا
- 32..... يمكنك المساعدة في سياسات الخطة
- 32..... الحصول على المعلومات من خدمات الأعضاء
- 32..... حافظ على إبلاغنا بالأمر
- 33..... إلغاء التسجيل والتحويلات
- 33..... 1. في حالة الرغبة في مغادرة الخطة
- 34..... 2. قد تصبح غير مؤهل للرعاية المدارة من Medicaid والخطط الصحية والاستشفائية
- 35..... 3. يمكن أن نطالبك بمغادرة خطة MetroPlus Enhanced

4. في حالة فقدان تغطية Medicaid: قد تتمكن برامج رعاية غير المؤمن عليهم من المصابين بفيروس العوز المناعي البشري من مساعدتك..... 35
- الالتماسات الخارجية..... 39
- جلسات الاستماع العادلة..... 41
- إجراءات الشكوى..... 43
- كيفية إرسال شكوى لدى خطتنا..... 43
- الخطوات التالية:..... 44
- التماسات الشكاوى:..... 44
- حقوقك ومسئولياتك..... 46
- توجيهات مسبقة..... 47
- أرقام الهواتف الهامة..... 49

كتيب أعضاء خطة الصحية والاستشفائية

مرحبًا في خطة MetroPlus Enhanced الصحية والاستشفائية

يسعدنا تسجيلك في خطة MetroPlus Enhanced. وتُعد MetroPlus Enhanced خطة صحية واستشفائية، أو ما نشير إليه اختصارًا باسم HARP، معتمدة من ولاية نيويورك. وتُعد الخطط الصحية والاستشفائية عبارة عن نوع جديد من الخطط التي تمد أعضاء Medicaid برعاية صحية بالإضافة إلى رعاية الصحة السلوكية. تعني الصحة السلوكية، في هذا الكتيب، الصحة النفسية واضطراب إساءة استخدام العقاقير وإعادة التأهيل. تتميز خطتنا بأنها خطة رعاية صحية خاصة تتميز بمقدمي خدمات يتمتعون بخبرة كبيرة في علاج الأشخاص الذين يحتاجون إلى رعاية صحية نفسية و/أو رعاية استخدام المواد للبقاء في حالة صحية. كما نقدم أيضًا خدمات إدارة رعاية لمساعدتك أنت وفريق الرعاية الصحية للتعاون بهدف الحفاظ على صحتك قدر الإمكان.

سيكون هذا الكتيب دليلًا لمجموعة الخدمات الصحية الكاملة المتاحة لك. إننا نريد التأكد من أنك بدأت بداية جيدة كعضو جديد في خطة MetroPlus Enhanced. وللتعرف عليك أكثر، سنقوم بالتواصل معك في الأسبوعين التاليين. ويمكنك أن توجه إلينا أي أسئلة أو تحصل على مساعدة في ترتيب مواعيد زياراتنا. إذا كنت تريد التحدث إلينا بشكل عاجل، فاتصل بنا فقط على 1-800-303-9626. ويمكنك أيضًا زيارة موقع الويب الخاص بنا على www.metroplus.org/enhanced للحصول على مزيد من المعلومات بشأن خطة MetroPlus Enhanced.

كيفية عمل الخطط الصحية والاستشفائية

الخطة ومقدمو الخدمات التابعين لنا وأنت

ربما رأيت أو سمعت عن التغييرات في الرعاية الصحية. يحصل العديد من المستهلكين على المزايا الصحية الخاصة بهم من خلال الرعاية المدارة التي تقدم رعاية منزلية مركزية. إذا أردت الحصول على خدمات صحية سلوكية باستخدام بطاقة Medicaid، قد تتوفر الآن هذه الخدمات من خلال MetroPlus Enhanced.

وبصفتك عضوًا في خطة MetroPlus Enhanced، ستوفر لديك جميع المزايا في خطة Medicaid العادية بالإضافة إلى أنه يمكنك أيضًا الحصول على خدمات خاصة لمساعدتك في الوصول إلى أهدافك الصحية. إننا نقدم خدمات ممتدة لمساعدتك في البقاء في حالة صحية ومساعدتك في المعافاة.

تقدم خطة MetroPlus Enhanced خدمات جديدة، يطلق عليها الخدمات المجتمعية والخدمات المنزلية للصحة السلوكية (BHHCBS) للأعضاء المؤهلين.

يمكن أن تساعدك خدمات BHHCBS فيما يلي:

- العثور على مسكن.
- العيش بشكل مستقل.
- العودة إلى المدرسة.
- العثور على وظيفة.
- الحصول على المساعدة من الأشخاص الذين كانوا بها.
- إدارة الضغوط.
- منع الأزمات.

بصفتك عضوًا في خطة MetroPlus Enhanced، سيتوفر لك أيضًا مدير رعاية منزلية صحية يتعاون مع جميع مقدمي الخدمات الصحية السلوكية والبدنية للانتباه بشكل خاص لجميع احتياجات الرعاية الصحية لديك. سيساعدك مدير الرعاية

المنزلية الصحية في التأكد من حصولك على الخدمات الطبية والصحية السلوكية والاجتماعية التي تحتاج إليها مثل المساعدة في الحصول على إعانة غذائية ومسكن.

يمكنك استخدام بطاقة Medicaid للحصول على خدمة متوفرة الآن من خلال MetroPlus Enhanced. لمعرفة ما إذا كانت الخدمة التي حصلت عليها بالفعل الآن مقدمة من خلال MetroPlus Enhanced، اتصل بخدمات الأعضاء على 1-800-303-9626.

- سنتعاون مع فريق الرعاية الصحية الخاص بك للتأكد من استمتاعك بأفضل الخدمات الصحية النفسية والبدنية الممكنة. يمكنك الحصول على خدمات خاصة لعيش حياة صحية مثل الحصول على فصول تغذية والمساعدة على الامتناع عن التدخين.
- أبرمت خطة MetroPlus Enhanced عقدًا مع الدائرة الصحية لولاية نيويورك لاستيفاء احتياجات الرعاية الصحية للأشخاص المشمولين في Medicaid. وفي المقابل، نختار مجموعة من مقدمي الرعاية الصحية والصحة النفسية واستخدام العقاقير لمساعدتنا في استيفاء احتياجاتك. يشكل جميع هؤلاء الأطباء والمتخصصين والمستشفيات والعيادات والمختبرات ومديري الحالات ومرافق الرعاية الصحية الأخرى شبكة مقدمي الخدمات. ستعثر على قائمة بهذه الشبكة في دليل مقدمي الخدمات الخاص بنا. إن لم يكن لديك دليل مقدم خدمات، فاتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 1-800-303-9626 للحصول على نسخة أو بادر بزيارة موقع الويب www.metroplus.org/enhanced.
- عند الانضمام إلى خطة MetroPlus Enhanced، سيتولى مقدمو الخدمات لدينا جميع شؤونك. سيكون هذا الشخص معظم الوقت مقدم الرعاية الأولية (PCP). قد ترغب أنت في اختيار مقدم رعاية أولية من عيادة استخدام العقاقير أو الصحة النفسية الخاصة بك. إذا كنت تريد إجراء اختبار أو الذهاب إلى متخصص آخر أو دخول مستشفى، سيقوم مقدم الرعاية الأولية الخاص بك بترتيب ذلك لك.
- مقدم الرعاية الأولية الخاص بك متاح لك طوال اليوم، صباحًا ومساءً. إذا كنت بحاجة للتحدث إليه بعد ساعات العمل الرسمية أو أثناء العطلات، اترك رسالة ووضح بها كيف يمكن الوصول إليك. وعندها سيرجع إليك مقدم الرعاية الأولية الخاص بك في أسرع وقت ممكن. وبالرغم من أن مقدم الرعاية الأولية الخاص بك يعتبر مصدرًا رئيسيًا للرعاية الصحية، في بعض الحالات، يمكنك أن تحيل نفسك إلى أطباء معينين للحصول على بعض الخدمات. اطلع على الصفحة 25 للحصول على مزيد من التفاصيل.
- قد تكون مقيدًا بمقدمي خدمات معينين بالخطة إذا كنت:

- تحصل على رعاية من أطباء متعددين لنفس المشكلة
- تحصل على رعاية طبية أكثر من المطلوب
- تستخدم دواء موصوفًا طبيًا بطريقة قد تشكل خطرًا على صحتك
- تسمح لشخص آخر غيرك باستخدام بطاقة هويتك الخاصة بك.

السرية

إننا نحترم حقك في الخصوصية. تقدر MetroPlus Enhanced الثقة المطلوبة بينك وبين عائلتك وأطبائك ومقدمي الرعاية الآخرين. لن تفصح MetroPlus Enhanced أبدًا عن تاريخك الصحي الطبي أو السلوكي بدون موافقة كتابية منك. ستقتصر المعلومات السريّة الخاصة بك على MetroPlus Enhanced ومقدم الرعاية الأولية الخاص بك ومدير الرعاية المنزلية الصحية لديك ومقدمي الرعاية الآخرين الذين يقدمون الرعاية لك وممتلك المخول. من المقرر دائمًا مناقشة الإحالات لمقدمي الرعاية الصحية مسبقًا من خلال مقدم الرعاية الأولية الخاصة بك و/أو مدير الرعاية المنزلية الصحية. لقد تم تدريب موظف MetroPlus Enhanced للحفاظ على السرية التامة للأعضاء.

كيفية استخدام هذا الكتيب

- سيطلعك هذا الكتيب على كيفية عمل خطة الرعاية الصحية الجديدة الخاصة بك وكيفية الحصول على أفضل المزايا من MetroPlus Enhanced. يعتبر هذا الكتيب دليلًا للخدمات الصحية والمتعلقة بالعافية. كما أنه يطلعك على الخطوات المطلوب اتخاذها لجعل الخطة تتناسب.
- توضح لك الصفحات الأولى ما تحتاج إلى معرفته حاليًا. أما بقية الكتيب، فيمكنك الانتظار حتى تحتاج إليه. وتستطيع استخدامه كمرجع أو تصفحه من وقت لآخر. عندما يكون لديك أي استفسار، تصفح هذا الكتيب أو اتصل بوحدة خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-303-9626. يمكنك أيضًا الاتصال بخط المساعدة New York Medicaid Choice على الرقم 1-800-505-5678.

الحصول على المساعدة من خدمات الأعضاء

- هناك شخص سيساعدك في خدمات الأعضاء:
من الاثنين إلى السبت، من 8 صباحًا إلى 8 مساءً
اتصل بنا على الرقم المجاني: 1-800-303-9626
إذا كنت تعاني من إعاقة سمعية (مشكلة في السماع)، ويمكنك الحصول على جهاز الاتصال النصي لضعاف السمع (TTY/TDD)، فيرجى الاتصال بنا على الرقم المجاني: 711.
- إذا كانت تعاني مشاكل في الإبصار وترغب في استخدام كتيب برايل أو كتيب مسجل (شريط راديو)، فاتصل بخدمات الأعضاء.
إذا كنت بحاجة إلى مساعدة طبية بعد ساعات العمل أو في أيام العطلات أو الإجازات، فاتصل بخط الساخن للرعاية الصحية على مدار الساعة الخاص بـ MetroPlus على الرقم المجاني 1-800-442-2560.
للأزمات الصحية السلوكية، اتصل على الخط الساخن لدينا على الرقم المجاني 1-855-371-9228
- يمكنك الاتصال بخدمات الأعضاء للحصول على مساعدة إذا كان لديك استفسار في أي وقت. يمكنك الاتصال بنا لاختيار أو تغيير مقدم الرعاية الأولية الخاص بك (PCP/اختصاصي)، أو للاستفسار بشأن المزايا والخدمات، أو للحصول على مساعدة بشأن الإحالات، أو لاستبدال بطاقة تعريف هوية مفقودة، أو للإبلاغ بأنك حبل، أو ميلاد المولود الجديد أو الاستفسار، بشأن أي تغيير قد يؤثر في مخصصاتك.
- إننا نقدم جلسات مجانية لشرح خطتنا الصحية وكيف يمكننا مساعدتك على الوجه الأمثل. ويُعد هذا من الأوقات الملائمة تمامًا لطرح الأسئلة ومقابلة الأعضاء الآخرين. إذا أردت حضور واحدة من جلساتنا، اتصل بنا لمعرفة الوقت والمكان الأنسب لك.
- إن لم تكن تتحدث الإنجليزية، فيمكننا مساعدتك. إننا نريد منك معرفة كيفية استخدام خطة رعايتك الصحية، بغض النظر عن اللغة التي تتحدثها. اتصل بنا فقط وسنجد الطريقة التي نتحدث بها إليك بلغتك. لدينا مجموعة من الأشخاص الذين يمكنهم مساعدتك. يمكننا أيضًا مساعدتك في العثور على مقدم رعاية أولية (PCP) يمكنه التواصل معك بلغتك.
- بالنسبة للأشخاص ذوي الإعاقات: إذا كنت تستخدم كرسيًا للمقعدين أو مصاب العمى أو لديك مشكلات في السمع أو الفهم، اتصل بنا إذا كنت تحتاج إلى المزيد من المساعدة. يمكننا أن نخبرك بما إذا كانت عيادة مقدم الرعاية الخاص يمكن اصطحاب المرضى إليه على الكرسي المتحرك أو مزود بأجهزة اتصالات خاصة. ونقدم خدمات أخرى مثل:

- الجهاز النصي لضعاف السمع (TTY/TDD) (ورقم هاتف TTY لدينا هو 711)
- طباعة المعلومات بخط كبير
- إدارة الحالة
- المساعدة في ترتيب أو الحصول على مواعيد زيارات

- أسماء و عناوين مقدمي الخدمات المتخصصين في إعاقاتك

- إذا كنت تحصل على رعاية في منزلك الآن، فإن ممرضتك أو المرافق لك قد لا يعلم أنك منضم لخطتنا. اتصل بنا على الفور لضمان عدم توقف رعايتك المنزلية على نحو مفاجئ.

بطاقة هوية بطاقتك الصحية

بعد تسجيلك، سنرسل لك خطاب ترحيب. يجب أن تصل بطاقة هوية MetroPlus الخاصة بك في غضون 14 يومًا من تاريخ التسجيل. يجب أن تحتوي بطاقتك على اسم مقدم الرعاية الأولية (PCP) ورقم هاتفه، فضلاً عن رقم بطاقة هوية العميل (CIN). في حال وجود أي خطأ ببطاقة هوية MetroPlus، اتصل بنا على الفور. لا توضح بطاقة الهوية أنك لديك بطاقة Medicaid أو أن MetroPlus Enhanced عبارة عن نوع خاص من الخطة الصحية.

اصطحب بطاقة الهوية الخاص بك طوال الوقت وأظهرها في كل مرة تذهب فيها للرعاية. إذا كنت بحاجة للرعاية قبل وصول البطاقة، فإن خطاب الترحيب يعتبر دليلاً على عضويتك في خطة MetroPlus Enhanced. يجب عليك أيضاً الاحتفاظ ببطاقة مزاي Medicaid. ستحتاج إلى بطاقة Medicaid للحصول على الخدمات التي لا تشملها خطة MetroPlus Enhanced.

الجزء الأول --- الأشياء الأولى التي يتعين عليك معرفتها

كيفية اختيار مقدم الرعاية الأولية الخاص بك (PCP)

- ربما تكون قد اخترت مقدم الرعاية الأولية (PCP) الخاص بك بالفعل. إن لم تكن قد اخترت مقدم رعاية أولية، فيجب عليك القيام بذلك على الفور. إن لم تختَر طبيباً في غضون 30 يوماً، فسنقوم باختيار طبيب لك. يمكن لخدمات الأعضاء (1-800-303-9626) التحقق مما إذا كان لديك مقدم رعاية أولية بالفعل أم لا أو يمكنها مساعدتك في اختياره. قد تكون أيضاً قادراً على اختيار مقدم رعاية أولية في عيادة الصحة السلوكية الخاصة بك.

يمكنك الوصول إلى دليل مقدم الخدمة الخاص بك عبر الإنترنت على www.metroplus.org/enhanced. يسرد دليل مقدم الرعاية جميع الأطباء والعيادات والمستشفيات والمختبرات وغير ذلك من الكيانات التي تعمل مع MetroPlus. كما يسرد عنوان الأطباء وهاتفهم وتدريبهم الخاص. سيوضح دليل مقدمي الخدمات الأطباء ومقدمي الخدمات الذين يستقبلون حالات جديدة. يجب عليك الاتصال بمكاتبتنا للتأكد من أنها تستقبل حالات جديدة في الوقت الذي تختار فيه مقدم رعاية أولية. يمكنك أيضاً طلب نسخة من دليل مقدمي الرعاية في المقاطعة التي تعيش فيها أو في المقاطعة التي تريد أن تزور فيها مقدم الرعاية على موقع ويب MetroPlus على www.metroplus.org/enhanced أو من خلال الاتصال على خدمات الأعضاء على 1-800-303-9626. قد ترغب في العثور على طبيب:

- قد زرته من قبل،
- يفهم مشكلاتك الصحية،
- يستقبل حالات جديدة،
- يمكنه التحدث إليك بلغتك،
- يسهل الوصول إليه،
- في عيادة تذهب إليها.

- يمكن للنساء أيضاً اختيار واحد من أطباء التوليد والنسائيات لرعاية النساء الصحية.

- إننا نتعاقد أيضاً مع مراكز الصحة الاتحادية المؤهلة متعددة (FQHC). تقدم جميع مراكز الصحة الاتحادية المؤهلة (FQHC) رعاية أولية ومتخصصة. يريد بعض المستهلكين الحصول على رعايتهم من مراكز الصحة الاتحادية المؤهلة (FQHC) نظراً لأن هذه المراكز تتمتع بتاريخ طويل في مركز صحة الجوار. قد تريد تجربتها نظراً لسهولة الوصول إليها. يجب عليك معرفة أن لديك خياراً. يمكنك اختيار أحد مقدمي الخدمات التابعين لنا. أو يمكنك الاشتراك لدى مقدم رعاية أولية في أحد مراكز الصحة الاتحادية المؤهلة (FQHC) التي تعمل معنا، المدرجة أدناه. ما عليك سوى الاتصال بخدمات الأعضاء (على الرقم 1-800-303-9626) للحصول على المساعدة.

يمكن العثور على قائمة بمراكز الصحة الاتحادية المؤهلة المتاحة في دليل مقدم الرعاية الخاص بك في الصفحات من 11 إلى 13.

- في جميع الحالات تقريباً، سيكون أطباؤك هم مقدمو الخدمات التابعين لخطة MetroPlus Enhanced هناك أربع حالات إذا كان لا يزال يمكنك زيارة مقدم خدمة آخر كان لديك قبل الانضمام إلى خطة MetroPlus Enhanced. في هذه الحالات، يجب على مقدم الخدمة لديك الموافقة على التعاون مع MetroPlus Enhanced. يمكنك الاستمرار في زيارة مقدم الخدمة الخاص بك إذا كنت:

- حبلى لمدة أكثر من 3 أشهر عندما انضمت إلى MetroPlus Enhanced وتحصلين على رعاية ما قبل الولادة. في هذه الحالة، يمكنك الاستمرار في المتابعة مع طبيبك حتى بعد الولادة من خلال رعاية ما بعد الوضع.
- في الوقت الذي تنضم فيه إلى خطة MetroPlus Enhanced، قد شعرت بمرض أو حالة صحية تهدد حياتك تزداد سوءاً مع مرور الوقت. في هذه الحالة، يمكنك طلب الاستمرار مع مقدم الخدمة لديك لمدة تزيد على 60 يوماً.
- في الوقت الذي تنضم فيه إلى خطة MetroPlus Enhanced، تُعالج من حالة صحة سلوكية. في هذه الحالة، يمكنك طلب الاستمرار مع مقدم الخدمة لديك لمدة تزيد على عامين.

في الوقت الذي تنضم فيه إلى MetroPlus Enhanced، قام Medicaid العادي بالدفع مقابل رعايتك المنزلية ويجب عليك

الحصول على هذه الرعاية لمدة لا تقل عن 120 يوماً على الأقل. في هذه الحالة، يمكنك الإبقاء على نفس وكالة الرعاية المنزلية والممرضة والمرافق ونفس المبلغ للرعاية المنزلية، لمدة 90 يوماً على الأقل. يجب على MetroPlus Enhanced أن تطلعك بشأن أي تغييرات لرعايتك المنزلية قبل سريان التغييرات.

- إذا كان يجب عليك ذلك، يمكنك تغيير مقدم الرعاية الأولية الخاص بك (PCP) في أول 30 يوماً بعد أول زيارة لدى مقدم الرعاية الأولية الخاصة بك. وبعد ذلك، يمكنك تغيير واحد كل سنة أشهر بدون سبب أو إذا كان لديك سبب جيد. يمكنك أيضاً تغيير طبيب التوليد والنسائيات أو متخصص قام مقدم الرعاية الأولية الخاص بك بإحالتك له.
- إذا غادر مقدم الخدمة خطة MetroPlus Enhanced، فإننا سنخبرك في غضون 5 أيام من تاريخ علمنا بذلك. إذا كنت ترغبين بذلك، قد تكون لديك القدرة على زيارة مقدم الخدمة/كنت حبلى لمدة تزيد على ثلاثة أشهر أو إذا كنت تتلقين علاجاً لحالة ما. إذا كنت حبلى، يمكنك الاستمرار في زيارة طبيبك خلال رعاية ما بعد الوضع. إذا كنت تزورين طبيبك باستمرار لمشكلة صحية خاصة، يمكنك الاستمرار في دورة العلاج الحالية لمدة تصل إلى 90 يوماً. يجب على طبيبك الموافقة على التعاون مع MetroPlus Enhanced خلال هذا الوقت. إذا انطبقت أي من هذه الحالات عليك، فارجع إلى مقدم الرعاية الأولية لديك أو اتصل بخدمات الأعضاء على 1-800-303-9626.

إدارة الرعاية المنزلية الصحية

خطة MetroPlus Enhanced مسؤولة عن تقديم الرعاية الصحية البدنية وكذلك خدمات الصحة السلوكية الخاصة بك وتنسيقها. إننا نستخدم دور الصحة لتنسيق الخدمات لأعضائنا. إنه خيارك ما إذا أردت الانضمام إلى دار الرعاية كما أننا نشجعك على الانضمام إلى دار الرعاية الصحية لإدارة رعايتك.

يمكن لخدمة MetroPlus Enhanced مساعدتك على التسجيل بدار الرعاية التي ستعين مدير الحالة الشخصية بدار الرعاية الصحية الخاص بك. يمكن لمدير الرعاية الصحية بدار الرعاية ترتيب زيارات لك ومساعدتك في الحصول على خدمات اجتماعية فضلاً عن تتبع مدى تقدم حالتك.

يتحمل دار الرعاية الصحية مسؤولية تقديم تقييم لمعرفة الخدمات المجتمعية ودار الرعاية الصحية السلوكية التي قد تحتاج إليها. باستخدام هذا التقييم، ستعاون أنت ومدير حالتك في دار الرعاية لإنشاء خطة رعاية مصممة خصيصاً لك.

يمكن لمدير حالتك في دار الرعاية الصحية القيام بما يلي:

- التعاون مع مقدم الرعاية الأولية الخاص بك ومقدمي الخدمات الآخرين لتنسيق جميع خدمات الرعاية الصحية السلوكية والبدنية الخاصة بك؛
- التعاون مع الأشخاص الذين تثق بهم مثل أفراد عائلتك أو أصدقائك لمساعدتك في التخطيط للرعاية والحصول عليها؛
- دعمك في الحصول على خدمات اجتماعية مثل برنامج المساعدة الغذائية التكميلية (SNAP) (طوابع المعونة الغذائية) ومزايا الخدمات الاجتماعية الأخرى؛
- وضع خطة رعاية مع للمساعدة في تحديد احتياجاتك وأهدافك؛
- إجراء تقييم لتحديد احتياجات الخدمة الاجتماعية الخاصة بك؛
- المساعدة في ترتيب مواعيد زيارات مع مقدم الرعاية الأولية الخاص بك ومقدمي الخدمات الآخرين؛
- المساعدة في إدارة المشكلات الطبية المستمرة مثل السكري والربو وارتفاع ضغط الدم؛
- المساعدة في العثور على الخدمات للمساعدة في تقليل الوزن وتناول الطعام الصحي وممارسة الرياضة وإيقاف التدخين؛
- دعمك أثناء تناول العلاج؛
- تحديد الموارد التي تحتاجها الموجودة في مجتمعك؛
- مساعدتك في العثور أو التقديم للحصول على مسكن مستقر؛
- مساعدتك في الرجوع إلى منزلك بأمان بعد الإقامة في المستشفى؛ و
- التأكد من حصولك على رعاية المتابعة والأدوية وغيرها من الخدمات المطلوبة.

سيظل مدير الرعاية بدار الرعاية الصحية لديك على اتصال بك للعثور على الرعاية التي تحتاج إليها ولمساعدتك في ترتيب الزيارات. يتوفر مدير الرعاية الصحية المختص بك في دار الرعاية الصحية أو شخص آخر من مقدم الرعاية الصحية في دار الرعاية الصحية على مدار اليوم طوال أيام الأسبوع. يمكنك الاتصال بخدمة العملاء على 1-800-303-9626 من الاثنين إلى السبت من الساعة 8 صباحاً إلى الساعة 8 مساءً أو إذا كنت تحتاج إلى التحدث إلى شخص ما بعد ساعات العمل، أو أيام الأحد، أو خلال العطلات أو إذا كنت تعاني أزمة ما، فاتصل على 1-855-371-9228.

الرعاية الصحية المنتظمة

- ستشمل رعايتك الصحية الفحوصات المنتظمة لجميع احتياجات الرعاية الصحية الخاصة بك. إننا نقدم إحالات للمستشفيات أو المتخصصين. إننا نريد من الأعضاء الجدد زيارة مقدمي الرعاية الأولية لديهم في أول زيارة طبية فوراً عقب التسجيل في خطة MetroPlus Enhanced. وهذا سيتيح لك فرصة التحدث إلى مقدم الرعاية الأولية لديك بشأن المشكلات الصحية الماضية والأدوية التي تتناولها وأي استفسارات لديك.
- كل ما عليك هو الاتصال بمقدم الرعاية الأولية الخاص بك في أي وقت. اتصل بمقدم الرعاية الأولية لديك إذا كان لديك مخاوف أو استفسارات طبية. إذا اتصلت بعد ساعات العمل الرسمية أو أثناء العطلات، اترك رسالة ووضح بها كيف يمكن الوصول إليك. سيعاود مقدم الرعاية الأولية الاتصال بك بأسرع ما يمكن. تذكر أن مقدم الرعاية الأولية المختص بك يعرفك ويعرف كيفية عمل الخطة الصحية.

■ يمكنك الاتصال بخطة MetroPlus Enhanced طوال أيام الأسبوع على مدار 24 ساعة على الرقم 1-800-303-9626 إذا كانت لديك استفسارات بشأن الحصول على الخدمات أو إذا تعذر عليك، لأي سبب، الوصول إلى مقدم الرعاية الأولية الخاص بك.

■ يجب أن تكون رعايتك **ضرورية طبيًا** - أي يجب أن تكون الخدمات التي تحصل عليها ضرورية للأغراض التالية:

- لمنع أو تشخيص أو علاج ما قد يؤدي إلى المزيد من المعاناة، أو
- علاج ما يشكل خطرًا على حياتك، أو
- لعلاج المشكلة التي قد تسبب مرضًا، أو
- علاج ما قد يقيد أنشطتك العادية.

■ سيعتني مقدم الرعاية الأولية المختص بك بمعظم احتياجاتك من الرعاية الصحية. يجب عليك حجز موعد لزيارة مقدم الرعاية الأولية الخاص بك. إن لم تتمكن على الإطلاق من حجز موعد، فاتصل على مقدم الرعاية الأولية الخاص بك وأبلغه بذلك.

■ وبمجرد اختيارك مقدم رعاية أولية، اتصل لتحديد موعد زيارة أولى. إن استطعت، قم بإعداد نفسك لأول زيارة. سيحتاج مقدم الرعاية الأولية لديك معرفة الكثير بشأن تاريخك الطبي بقدر ما يمكنك إخباره به. قم بإعداد قائمة بخلفيتك الطبية وأي مشكلات تشعر بها الآن وأي أدوية تتناولها وأي استفسارات تريد طرحها على مقدم الرعاية الأولية الخاص بك. في معظم الحالات، قد تكون زيارتك الأولى في غضون أربعة أسابيع من انضمامك للخطة. إذا كنت بحاجة لعلاج خلال الأسابيع القادمة، قم بترتيب أول موعد في الأسبوع الأول من انضمامك إلى برنامج MetroPlus Enhanced. يمكن لمدير الرعاية الخاص بك في دار الرعاية الصحية مساعدتك في الترتيب أو الاستعداد لزيارتك الأولى.

■ **إذا كنت بحاجة للرعاية قبل زيارتك الأولى**، اتصل بمكتب مقدم الرعاية الأولية لديك لتوضيح مخاوفك. وسيرتب لك موعدًا مبكرًا بخصوص هذا الأمر. (يجب أن تستمر في الحفاظ على موعدك الأول لمناقشة تاريخك الطبي وطرح الأسئلة).

■ استخدم القائمة التالية كدليل لأطول وقت قد تنتظره بعد طلبك لزيارة ما. يمكن لمدير الرعاية الخاص بك مساعدتك أيضًا على الترتيب أو الحصول على مواعيد زيارات.

- الرعاية العاجلة: في غضون 24 ساعة
- الزيارات المرضية غير العاجلة: في غضون 3 أيام
- الرعاية الروتينية الوقائية: في غضون 4 أسابيع
- زيارة ما قبل الولادة الأولى: في غضون 3 أسابيع خلال أول فصل (أول أسبوعين خلال مرحلة الحمل الثانية وأول أسبوع من مرحلة الحمل الثالثة).
- زيارة تنظيم الأسرة الأولى: في غضون أسبوعين
- زيارة متابعة بعد زيارة المريض الداخلي/غرفة الطوارئ لاستخدام العقار/الصحة النفسية: 5 أيام
- زيارة المتخصص لاستخدام العقارات أو الصحة النفسية غير العاجلة: في غضون أسبوعين.
- الفحوصات الروتينية والأساسية للبالغين/ في غضون 4 أيام

الخدمات المجتمعية والمنزلية والخاصة برعاية الصحة السلوكية (BHHCBS)

تشمل الرعاية الصحية السلوكية خدمات العلاج الخاص باستخدام العقاقير والصحة النفسية. يمكنك الوصول إلى الخدمات التي يمكن أن تساعدك في الصحة النفسية. يمكنك أيضًا الحصول على مساعدة فيما يتعلق بالمشكلات الخاصة باستخدام العقاقير الأخرى أو الكحوليات.

إذا كنت تحتاج إلى مساعدة لدعم العيش في المجتمع، فإن خطة MetroPlus Enhanced توفر خدمات إضافية بطلق عليها الخدمات المجتمعية والخدمات المنزلية الصحية السلوكية (BHHCBS). يمكن أن تساعدك هذه الخدمات في البقاء خارج

المستشفى العيش في المجتمع. يمكن أن تساعدك بعض الخدمات في الوصول للأهداف الحياتية المتعلقة بالتوظيف أو المدارس أو المجالات الحياتية الأخرى التي قد ترغب في العمل بها.

لتكون مؤهلاً لهذه الخدمات، ستحتاج إلى الخضوع لتقييم. لمعرفة المزيد، اتصل بنا على 1-800-303-9626 أو اطلب مدير الرعاية المختص بك بشأن هذه الخدمات.

راجع الصفحة 24 من هذا الكتيب للحصول على مزيد من المعلومات بشأن هذه الخدمات وكيفية الحصول عليها.

كيفية الحصول على الرعاية المتخصصة والإحالات

- إذا كنت بحاجة لرعاية لا يمكن لمقدم الرعاية الأولية لديك تقديمها لك، فإنه سيحيلك إلى متخصص يمكنه تقديمها لك. إذا أحالك مقدم الرعاية الأولية الخاص بك إلى طبيب آخر، فإننا سندفع مقابل رعايتك. يكون معظم هؤلاء المتخصصين من مقدمي الخدمات في خطة MetroPlus Enhanced. تحدث إلى مقدم الرعاية الأولية الخاص بك للتأكد من معرفتك بالكيفية التي تتم بها الإحالات.
- إذا كنت تعتقد أن المتخصص لا يفي باحتياجاتك، تحدث إلى مقدم الرعاية الأولية (PCP) الخاص بك. يمكن لمقدم الرعاية الأولية لديك مساعدتك إذا كنت تحتاج إلى زيارة متخصص آخر.
- هناك أدوية وخدمات يجب على مقدم الرعاية الأولية لديك مطالبة MetroPlus Enhanced باعتمادها قبل حصولك عليها. وسيتمكن مقدم الرعاية الأولية الخاص بك من إبلاغك بهذه الأدوية.
- إذا كنت تواجه مشكلة في الحصول على إحالة تعتقد أنك تحتاج إليها، فاتصل بخدمات الأعضاء على 1-800-303-9626.
- إن لم يكن هناك متخصص في شبكة مقدمي الخدمات لدينا يمكنه منحك الرعاية التي تحتاج إليها، فإننا سنوفر لك الرعاية التي تحتاج إليها من متخصص غير منضم إلى خطتنا. ويطلق على هذه الحالة الإحالة خارج نطاق الشبكة. يجب على مقدم الرعاية الأولية الخاص بك أو مقدم الخدمة في خطتنا طلب موافقة خطة MetroPlus Enhanced قبل حصولك على إحالة خارج نطاق الشبكة. إذا أجلت أو أحالك مقدم الرعاية الأولية الخاص بك أو مقدم الخدمة في الشبكة إلى مقدم خدمة غير منضم إلى شبكتنا، فأنت غير مسؤول عن أي تكاليف باستثناء أي تكاليف مشتركة كما هو موضح في هذا الكتيب.
- للحصول على إحالة، يجب على طبيبك تقديم بعض المعلومات لنا. ما إن نحصل على جميع المعلومات، سنقرر في غضون يوم إلى 3 أيام عمل ما إذا كان يمكنك زيارة متخصص خارج نطاق الشبكة. بيد أننا لن نستغرق في اتخاذ هذا القرار مدة تزيد عن 14 يومًا من تاريخ حصولنا على طلبك. يمكنك أو يمكن لطبيبك طلب عملية المراجعة السريعة إذا شعر طبيبك بأن التأخير سيسبب ضررًا خطيرًا لصحتك. وفي هذه الحالة، سنقرر ونوافقك بالرد في غضون يوم إلى 3 أيام عمل. لمزيد من المعلومات بشأن حالة طلبك، يرجى الاتصال بخدمات الأعضاء على 1-800-303-9626.

- قد لا نوافق أحياناً على إحالة خارج نطاق الشبكة نظراً لوجود مقدم خدمة لدى خطة MetroPlus Enhanced يمكنه علاجك. إذا كنت تعتقد أن مقدم الخدمة في خطتنا لم يتلق التدريب المناسب أو ليست لديه الخبرة المناسبة لعلاجك، فيمكنك مطالبتنا للتحقق مما إذا كانت الإحالة خارج نطاق الشبكة ضرورية من الناحية الطبية. وسيتعين عليك تقديم طلب التماس. انظر صفحة 33 لمعرفة كيفية القيام بذلك.
- في بعض الأحيان، قد لا نوافق على إحالة إلى خارج الشبكة من أجل علاج معين نظراً لأنك طلبت الحصول على رعاية لا تختلف كثيراً عن تلك التي يمكنك الحصول عليه من قبل مقدم خدمة لدى خطة MetroPlus Enhanced. يمكنك أن تطلب منا التحقق مما إذا كانت الإحالة إلى خارج الشبكة للرعاية التي ترغب فيها ضرورية طبيًا لك أم لا. وسيتعين عليك تقديم طلب التماس. انظر صفحة 33 لمعرفة كيفية القيام بذلك.

- إذا كنت ترغب في زيارة متخصص للحصول على الرعاية المستمرة، فيمكن لمقدم الرعاية الأولية إحالتك إلى عدد محدد من الزيارات أو لفترة زمنية محددة (إحالة قائمة). إذا كانت لديك إحالة قائمة، فلن تكون بحاجة إلى إحالة جديدة في كل مرة تحتاج فيها إلى الرعاية.
- إذا كنت تعاني من مرض يستمر على المدى البعيد أو مرض يُسبب إعاقة وتزداد حالته سوءًا بمرور الوقت، فربما يكون مقدم الرعاية الأولية قادرًا على الترتيب لما يلي:
 - قيام الأخصائي بعمل مقدم الرعاية الأولية (PCP)؛ أو
 - إجراء إحالة إلى مركز رعاية متخصص في علاج مرضك.
 كما يمكنك أيضًا الاتصال بخدمات الأعضاء للحصول على مساعدة في الوصول إلى مركز رعاية متخصصة.

الحصول على هذه الخدمات من خطتنا بدون إحالة

الرعاية الصحية للنساء

أنت لست بحاجة إلى الحصول على إحالة من قبل موفر الرعاية الأولية في الحالات التالية

- إذا كنتِ حاملاً، أو
- في حاجة إلى خدمات النساء والتوليد، أو
- في حاجة إلى خدمات تنظيم الأسرة، أو
- إذا كنت تريدين زيارة قابلة، أو
- كنت في حاجة إلى فحص الصدر أو الحوض.

تنظيم الأسرة

- يمكنك الحصول على خدمات تنظيم الأسرة التالية: نصائح حول تحديد النسل، أو أساليب تحديد النسل أو الواقيات الذكرية والأنثوية أو اختبارات الحمل أو التعقيم أو الإجهاض. أثناء زيارتك من أجل الخدمات المتقدم ذكرها، يمكنك أيضًا الخضوع للاختبارات العدوى المنقولة جنسيًا أو اختبار سرطان الثدي أو اختبار الحوض.
- لست بحاجة إلى الحصول على إحالة من مقدم الرعاية الأولية للحصول على هذه الخدمات. في حقيقة الأمر، يمكنك تحديد مكان الحصول على هذه الخدمات. يمكنك استخدام بطاقة الهوية الخاصة بخطة MetroPlus لزيارة أحد مقدمي خدمات تنظيم الأسرة التابعين لنا. راجعي دليل مقدمي الخدمات التابع للخطة أو اتصلي بخدمة الأعضاء للحصول على مساعدة للعثور على مقدم للخدمة.
- أو، يمكنك استخدام بطاقة Medicaid إذا كنت تريدين الذهاب إلى طبيب أو عيادة غير مشمولة في خطتنا. اطلبي من مقدم الرعاية الأولية الخاص بك أو خدمات الأعضاء بالاتصال على 1-800-303-9626 الحصول على قائمة بالأماكن التي يمكن الذهاب إليها للحصول على هذه الخدمات. كما يمكنك الاتصال بالخط الساخن Growing Up Healthy

الخاص بولاية نيويورك (على 1-800-522-5006) للحصول على أسماء مقدمي خدمات تنظيم الأسرة القريبين منك.

الكشف عن فيروس نقص المناعة والأمراض المنقولة بالاتصال الجنسي

يجب على الجميع أن يعرفوا حالتهم بالنسبة إلى فيروس نقص المناعة. يُعتبر الكشف عن فيروس نقص المناعة والأمراض المنقولة بالاتصال الجنسي جزءًا من الرعاية الصحية العادية.

- يمكن الخضوع لاختبار فيروس نقص المناعة أو الأمراض المنقولة بالاتصال الجنسي في أي وقت تقوم فيه بزيارة مكتب الصحة أو العيادة.
- يمكن الخضوع لاختبار فيروس نقص المناعة أو الأمراض المنقولة بالاتصال الجنسي في أي وقت تحصل فيه على خدمات تنظيم الأسرة. أنت لست بحاجة إلى الحصول على إحالة من موفر الرعاية الأولية. كل ما عليك هو إجراء مقابلة مع أحد موفري خدمات تنظيم الأسرة. إذا كنت تريد الخضوع لاختبار فيروس نقص المناعة والأمراض المنقولة بالاتصال الجنسي في خارج إطار خدمة تنظيم الأسرة، فيمكن لموفر الرعاية الأولية تقديم ذلك أو الترتيب له.
- إذا كنت تفضلين عدم زيارة أحد مقدمي خطة MetroPlus Enhanced، يمكنك استخدام بطاقة Medicaid الخاصة بك لزيارة مقدم خدمة تنظيم الأسرة خارج خطة MetroPlus Enhanced. للحصول على مساعدة في العثور إما على مقدم الخدمة التابع للخطة أو مقدم الخدمة التابع لـ Medicaid لخدمات تنظيم الأسرة، اتصل بخدمة الأعضاء على 1-800-303-9626.
- يجب أن يتحدث الجميع مع طبيبيهم حول الحصول على اختبار فيروس العوز المناعي البشري. للخضوع لاختبار فيروس نقص المناعة مجانًا أو الاختبار الذي لا يوجد به اسمك، اتصل على 1-800-541-AIDS (اللغة الإنجليزية) أو 1-800-233-SIDA (اللغة الإسبانية).

بعض الاختبارات تكون "اختبارات سريعة" ويتم إعداد النتائج أثناء فترة انتظارك. سوف يشرح موفر الخدمة الذي يمنحك الاختبار النتائج ويرتب لرعاية المتابعة إذا لزم الأمر. كما ستتعرف على كيفية حماية شريكك. إذا كانت نتيجة الاختبار سلبية، فيمكننا أن نساعدك على الاستمرار على هذه الحالة.

خدمات الوقاية من فيروس نقص المناعة

تتوفر لك العديد من خدمات الوقاية من فيروس نقص المناعة. سوف نتحدث إليك حول أي أنشطة قد تعرضك أو تعرض الآخرين إلى خطر نقل فيروس نقص المناعة أو الأمراض المنقولة بالاتصال الجنسي. قد نساعدك على تعلم كيفية حماية نفسك. كما يمكن أن نساعدك على الحصول على الواقيات الذكرية والأنثوية والحقن النظيفة.

يمكننا أن نساعدك على التحدث إلى شركائك إذا كانت نتيجة فيروس نقص المناعة إيجابية. يمكننا أن نساعدك على التحدث إلى أسرتك وأصدقائك لمساعدتهم على فهم حقيقة فيروس نقص المناعة والإيدز وكيفية الحصول على العلاج. إذا كنت بحاجة إلى المساعدة على التحدث مع شركائك المستقبليين عن حالة الإصابة بفيروس نقص المناعة الخاصة بك، فسوف يساعدك أعضاء فريق خطة MetroPlus Enhanced على ذلك. كما يمكننا أن نساعدك على التحدث إلى أبنائك عن فيروس نقص المناعة.

رعاية العينين

تتضمن هذه الخدمة التي تشملها التغطية الخدمات اللازمة كطبيب العيون وأخصائي البصريات والطبيب الصيدلي، وتشتمل على اختبار العين وزوج من النظارات الطبية إذا لزم الأمر. بشكل عام، يمكنك الحصول على هذه الخدمات مرة كل عامين، أو أكثر من ذلك إن كان ذلك لازماً طبيًا. يجوز للمسجلين المصابين بمرض السكري إحالة أنفسهم للخضوع لفحص الإصابة بتوسع الحدقة (ريتينال) مرة في كل فترة زمنية مقدارها 12 شهرًا. كل ما عليك هو اختيار أحد موفري الخدمة المشاركين التابعين لنا.

خدمات الأعضاء 1-800-303-9626 الهاتف النصي لضعاف السمع (TTY): 711 14

أزمات الصحة السلوكية 1-855-371-9228

عادة ما تُقدّم نظارات طبية جديدة، ذات إطارات مُعتمدة من قبل Medicaid مرة كل عامين. يجوز طلب عدسات جديدة أكثر من مرة، وذلك - على سبيل المثال - عندما تتغير قدرتك على الرؤية أكثر من نصف ديوبتر. يمكن إعادة إصلاح النظارة في حال انكسارها. سوف يتم استبدال النظارات المفقودة أو المكسورة التي لا يمكن إصلاحها بنفس الوصفة وشكل الإطارات. إذا كنت بحاجة إلى زيارة أخصائي عيون للحصول على رعاية لأحد أمراض أو مشكلات العيون، فسيقوم موفر الخدمة الأولية بإحالتك.

الصحة السلوكية (الصحة النفسية وتعاطي مواد الإدمان)

نريد أن نساعدك على الحصول على خدمات الصحة النفسية وتعاطي مواد الإدمان التي قد تحتاجها.

إذا تبين لك في أي وقت من الأوقات أنك بحاجة إلى مساعدة تتعلق بالصحة النفسية أو تعاطي مواد الإدمان، يمكنك زيارة أي من موفري خدمات الصحة السلوكية ممن يوافقون على تحديد Medicaid للخدمات التي قد تحتاجها. ويشتمل ذلك على خدمات مثل الخدمات السريرية والتخلص من السموم. أنت لست بحاجة إلى الحصول على إحالة من موفر الرعاية الأولية.

الإقلاع عن التدخين

يمكنك الحصول على الأدوية والمستلزمات والاستشارة إذا أردت للمساعدة على الإقلاع عن التدخين. أنت لست بحاجة إلى الحصول على إحالة من موفر الرعاية الأولية للحصول على هذه الخدمات.

الكشف عن اكتئاب ما بعد الولادة

إذا كنت حاملاً وتعتقدين أنك بحاجة إلى مساعدة فيما يتعلق بالاكتئاب، يمكن الخضوع لكشف لمعرفة الخدمات التي قد تحتاجين إليها. أنت لست بحاجة إلى الحصول على إحالة من موفر الرعاية الأولية. يمكنك الخضوع للكشف أثناء الحمل وحتى عام بعد الولادة.

خدمات الحد من مخاطر الإدمان

إذا كنت بحاجة إلى مساعدة تتعلق باضطراب تعاطي المخدرات، فيمكن لخدمات الحد من مخاطر الإدمان أن توفر لك منهجية متكاملة تركز على المريض لصحتك وعافيتك. تغطي خطة MetroPlus Enhanced الخدمات التي قد تساعد في الحد من مخاطر الإدمان والمخاطر الأخرى ذات الصلة. تشتمل هذه الخدمات على ما يلي:

- خطة رعاية يضعها أحد خبراء التعامل مع مدمني العقاقير.
- الاستشارات الداعمة الفردية التي تساعدك في تحقيق أهدافك.
- الاستشارات الداعمة الجماعية وسط مساحة آمنة للتحدث مع الآخرين حول المشاكل التي تؤثر في صحتك وعافيتك.
- الاستشارات لمساعدتك على تناول الدواء الموصوف لك والاستمرار في العلاج.
- مجموعات الدعم لمساعدتك على الفهم الأفضل لإدمان العقاقير وتحديد بعض أساليب التكيف ومهاراته التي تفلح معك.

لمعرفة المزيد حول هذه الخدمات، يمكنك الاتصال بخدمات الأعضاء على 1-800-303-9626 (للهااتف النصي لضعاف السمع TTY: 711).

حالات الطوارئ

تشمل تغطية الخطة حالات الطوارئ دائماً. في ولاية نيويورك، يُقصد بالطوارئ حالة طبية أو سلوكية تتسم بما يلي:

- المباغثة، و

- التسبب في حدوث الألم وغيره من الأعراض.

قد تصيب الحالة الطارئة الشخص ذا المعرفة المحدودة بالمسائل الصحية بالخوف من أن يُصاب شخص ما بضرر بالغ في أعضاء الجسم أو وظائفه أو تشوه خطر مالم يحصل على الرعاية في الحال.

تشتمل أمثلة الطوارئ على ما يلي:

- نوبة قلبية أو ألم حاد في الصدر
- نزيف لا يتوقف أو حرق شديد
- كسر في العظام
- مشكلات في النفس / تشنجات / فقدان الوعي
- عندما تشعر بأنك قد تؤذي نفسك أو الآخرين
- عندما تكونين حاملاً وتظهر عليك علامات مثل الألم أو النزيف أو الحمى أو القيء
- أو جرعة زائدة من الأدوية

تتضمن أمثلة الحالات غير الطارئة ما يلي: البرد أو التهاب الحنجرة أو اضطراب المعدة أو الجروح و الكدمات الطفيفة أو التواء العضلات.

كما تتضمن الحالات غير الطارئة المشكلات العائلية، أو حالات الانفصال، أو الرغبة في تعاطي الكحول أو غيره من المواد المخدرة. قد تبدو هذه الأمور مثل حالات الطوارئ إلا أنها ليست سبباً للذهاب إلى غرفة الطوارئ.

فيما يلي ما ينبغي لك فعله إذا كانت لديك حالة طارئة:

- إذا كنت تعتقد أن لديك حالة طارئة، اتصل على 911 أو اذهب إلى غرفة الطوارئ. أنت لست بحاجة إلى الحصول على موافقة خطة MetroPlus Enhanced أو موفر الخدمة الأولية قبل الحصول على رعاية الطوارئ، كما لا يُطلب منك الاستعانة بالمستشفيات أو الأطباء التابعين لنا.

- إذا كنت غير متأكد، اتصل بموفر الرعاية الأولية أو خطة MetroPlus Enhanced.

أخبر الشخص الذي تتحدث معه بما يجري. سوف يقوم موفر الرعاية الأولية أو ممثل خطة MetroPlus Enhanced بما يلي:

- إخبارك بما ينبغي لك فعله في المنزل، أو
- إخبارك بالحضور إلى مكتب موفر الرعاية الأولية،
- إخبارك بالخدمات المجتمعية التي يمكنك الحصول عليها، مثل المقابلات ذات 12 مرحلة أو المأوى، أو
- إخبارك بالذهاب إلى أقرب غرفة طوارئ.

- يمكنك الاتصال بخدمات الأعضاء لدى MetroPlus Enhanced على 1-800-303-9626، على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع إذا كنت في أزمة أو بحاجة إلى مساعدة تتعلق بالصحة النفسية أو تعاطي المواد المخدرة.

- إذا كنت خارج المنطقة عند وجود حالة طارئة:

- اذهب إلى أقرب غرفة طوارئ أو اتصل على رقم 911.
- اتصل بخطة MetroPlus Enhanced بأسرع ما يمكن (خلال 48 ساعة إن أمكن).

تذكر

لا يتعين عليك الحصول على موافقة مسبقة للحصول على خدمات الطوارئ.
لا تستخدم غرفة الطوارئ إلا إذا كانت لديك حالة طارئة حقيقية.

يجب ألا تستخدم غرفة الطوارئ من أجل مشكلات صحية بسيطة مثل الإنفلونزا أو التهاب الحنجرة، أو عدوى الأذن.

إذا كانت لديك استفسارات، فاتصل بمقدم الرعاية الأولية أو بخطتنا على 1-800-303-9626.

رقم هاتف خدمات أزمات الصحة السلوكية 1-855-371-9228

الرعاية العاجلة

ربما تكون لديك إصابة أو مرض لا يمثل حالة طارئة، إلا أنك لا تزال بحاجة إلى رعاية عاجلة.

- قد يكون ذلك بسبب الأنفلونزا أو حاجتك إلى التقطيب.
- وقد يكون التواء الكاحل أو وجود شظية لا تستطيع إزالتها.

يمكنك تحديد موعد لزيارة الرعاية العاجلة في نفس اليوم أو اليوم التالي. إذا كنت بالمنزل أو في الخارج، فاتصل بمقدم الرعاية الأولية، في أي وقت ليلاً أو نهاراً. إذا تعذر عليك الوصول إلى مقدم الرعاية الأولية، فاتصل بنا على 1-800-303-9626. أخبر الشخص الذي يقوم بالرد عليك بما يجري. وسيخبرك بما ينبغي لك فعله.

الرعاية خارج الولايات المتحدة

إذا سافرت خارج الولايات المتحدة، يمكنك الحصول على الرعاية العاجلة والطارئة داخل مقاطعة كولومبيا وبورتو ريكو وجزر فيرجين وغوام وجزر ماريانا الشمالية وساموا الأمريكية. إذا كنت بحاجة إلى رعاية طبية أثناء وجودك في أي دولة أخرى (بما في ذلك كندا والمكسيك)، فلن يتعين عليك الدفع مقابل الحصول على الرعاية.

نحن نريد الحفاظ على صحتك

علاوة على الفحوصات الدورية والأدوية التي تحتاجها، إليك بعض الخدمات الأخرى التي نقدمها وطرق للحفاظ على صحتك:

- جلسات الإقلاع عن التدخين
- رعاية وتغذية ما قبل الولادة
- الدعم أثناء فترات الحزن أو فقدان المقربين
- الإرضاع ورعاية الأطفال
- إدارة الضغط
- التحكم في الوزن
- التحكم في نسبة الكوليسترول
- استشارات مرض السكري وتدريب الإدارة الذاتية

الهاتف النصي لضعاف السمع (TTY): 711 17

خدمات الأعضاء 1-800-303-9626

أزمات الصحة السلوكية 1-855-371-9228

- استشارات مرض الربو وتدريب الإدارة الذاتية
- اختبار الأمراض المنقولة بالاتصال الجنسي وطرق الوقاية منها
- خدمات معالجة العنف المنزلي

اتصل بخدمات الأعضاء على 1-800-303-9626 أو بادر بزيارة موقعنا www.metroplus.org/enhanced لمعرفة المزيد والحصول على قائمة بالجلسات القادمة.

الجزء الثاني

المزايا الممنوحة لك وإجراءات الخطة

ما تبقى من هذا الكتيب هو لاطلاعك على ما يلزمك من معلومات متى احتجت إليها. فهو يذكر الخدمات المشمولة وغير المشمولة بالتغطية. يخبرك هذا الكتيب بما ينبغي لك فعله إذا كانت لديك شكوى. يحتوي هذا الكتيب على معلومات أخرى قد تكون مفيدة بالنسبة لك. احتفظ بهذا الكتيب بمتناولك للرجوع إليه عند اللزوم.

المزايا

تقدم خطط الصحة والاستشفاء عددًا من الخدمات التي يمكنك الحصول عليها علاوة على تلك التي تحصل عليها من بصورة دورية من Medicaid. سوف نوفر أو ننسق لك للحصول على معظم الخدمات التي تحتاجها. كما يمكنك الحصول على عدد قليل من الخدمات بدون الرجوع إلى موفر الرعاية الأولية. وتشتمل هذه الخدمات على رعاية الطوارئ وتنظيم الأسرة واختبار فيروس نقص المناعة وخدمات حل الأزمات على الهاتف؛ وكذلك خدمات إحالة ذاتية محددة، بما فيها تلك الخدمات التي يمكنك الحصول عليها من خلال خطة MetroPlus Enhanced وخدمات أخرى يمكنك الذهاب من أجلها إلى أي من موفري خدمات Medicaid.

الخدمات التي تشملها تغطية خطتنا

يجب عليك الحصول على هذه الخدمات من موفري الخدمات التابعين لخطتنا. يجب أن تكون جميع الخدمات ضرورية طبيًا أو سريريًا، على أن تكون مُقدّمة أو تتم الإحالة إليها من قبل مقدم الرعاية الأولية. يرجى الاتصال بقسم خدمات الأعضاء على 1-800-303-9626 إذا كانت لديك أي استفسارات أو كنت في حاجة إلى أي من الخدمات التالية.

الرعاية الطبية الدورية

- زيارات مكتبية إلى موفر الرعاية الأولية
- إحالات إلى المتخصصين
- اختبارات العين / الأذن
- الانتظام في تناول الأدوية في موعدها
- تنسيق الرعاية والمزايا

الرعاية الوقائية

- فحوصات دورية
- الحصول على الإبر والمحاقن
- استشارات الإقلاع عن التدخين
- التعرف على فيروس نقص المناعة وتقليل احتمالية الإصابة به
- الإحالة إلى المنظمات المجتمعية للحصول على الرعاية والدعم
- رعاية الإقلاع عن التدخين

رعاية الأمومة

- رعاية الحمل
- خدمات الأطباء/القبالات والمستشفى

- الكشف عن الاكتئاب أثناء الحمل حتى عام بعد الولادة

الرعاية الصحية المنزلية

- يتعين أن تكون لازمة طبيًا ومُنسق لها من قبل خطة MetroPlus Enhanced
- زيارة صحية منزلية واحدة لازمة طبيًا بعد الولادة، وكذلك زيارات إضافية حسب الضرورة الطبية للنساء اللاتي يواجهن مستوى خطر مرتفع
- خدمات رعاية صحية منزلية أخرى حسب الحاجة وعند طلب ذلك من قبل موفر الرعاية الأولية أو الأخصائي

الرعاية الشخصية / الرعاية المنزلية / خدمات المساعدة الشخصية الموجهة للمستهلك (CDPAS)

- يتعين أن تكون لازمة طبيًا ومُنسق لها من قبل خطة MetroPlus Enhanced
- الرعاية الشخصية / الرعاية المنزلية - المساعدة على الاستحمام وارتداء الملابس وتناول الطعام وتحضير الوجبات والتنظيف المنزلي.
- خدمات المساعدة الشخصية الموجهة للمستهلك - المساعدة على الاستحمام وارتداء الملابس وتناول الطعام وتحضير الوجبات والتنظيف المنزلي، إضافة إلى الرعاية الصحية المنزلية والتمريض. يتم تقديم ذلك بناء على اختيارك وتوجيهك. للحصول على مزيد من المعلومات، اتصل بخطة MetroPlus Enhanced على 1-800-303-9626

نظام الاستجابة للطوارئ الشخصية (PERS)

عبارة عن شيء ترتديه في حال واجهت ظرفًا طارئًا وكنت في حاجة إلى المساعدة. للتأهيل والحصول على هذه الخدمة، يجب أن تكون متلقيًا لخدمات الرعاية الشخصية / الرعاية المنزلية أو خدمات المساعدة الشخصية الموجهة للمستهلك. سوف يتم ترتيب النظام الشخصي للاستجابة لحالات الطوارئ من قبل خطة MetroPlus Enhanced.

الرعاية الصحية ليوم البالغين

- يجب أن تُقدم توصية بها من قبل موفر الرعاية الأولية، على أن يتم الترتيب لها من قبل خطة MetroPlus Enhanced.
- تُوفر التربية الصحية والتغذية والتمريض والرعاية الاجتماعية والمساعدة المتعلقة بالحياة اليومية والعلاج التأهيلي والخدمات الصيدلانية والإحالات الإضافية من أجل رعاية الأسنان وغيرها من أنواع الرعاية المتخصصة.

علاج مرض السل

- تُقدم هذه الخدمة بإعطاء علاج مرض السل وتوفير رعاية المتابعة.

رعاية الحالات المتأخرة

- تساعد رعاية الحالات المتأخرة المرضى وأسراهم في العناية باحتياجاتهم الخاصة التي تظهر أثناء المراحل الأخيرة من المرض وبعد الوفاة.
- يتعين أن تكون لازمة طبيًا ومُنسق لها من قبل خطة MetroPlus Enhanced
- توفر خدمات الدعم وبعض الخدمات الطبية للمرضى الذين من المتوقع لهم أن يبقوا على قيد الحياة لمدة عام آخر أو أقل.
- يمكنك الحصول على هذه الخدمات في منزلك أو في المستشفى أو في دار رعاية.

إذا كانت لديك أي استفسارات عن هذه الخدمات، فيمكنك الاتصال بخدمات الأعضاء على 1-800-303-9626.

رعاية الأسنان

تؤمن خطة MetroPlus Enhanced أن توفير رعاية الأسنان أمر مهم للرعاية الصحية عمومًا. نوفر رعاية الأسنان بموجب تعاقدنا مع HealthPlex الرائدة في تقديم خدمات طب الأسنان ذات الجودة العالية. تشمل الخدمات التي تشملها التغطية على خدمات الأسنان الدورية والروتينية مثل فحوصات الأسنان الوقائية؛ والتنظيف؛ والأشعة السينية؛ والحشو وغير ذلك من الخدمات لفحص وجود أي تغيرات أو مشكلات قد تتطلب العلاج أو تقديم رعاية المتابعة لك. ولست بحاجة إلى الحصول على إحالة من مقدم الرعاية الأولية لزيارة طبيب الأسنان!

كيفية الحصول على خدمات رعاية الأسنان:

يتعين عليك اختيار طبيب أسنان للرعاية الأولية تستعين خطة MetroPlus بشركة HealthPlex لتقديم خدمات الأسنان. لدى شركة HealthPlex أطباء مشاركون متخصصون في طب الأسنان العام وطب أسنان الأطفال وجراحات الفم وأمراض اللثة. اتصل بشركة HealthPlex على 1-888-468-2189 لاختيار طبيب الرعاية الأولية للأسنان. يمكنك الحصول على قائمة بأطباء الأسنان المشاركين عبر الإنترنت www.Metroplus.org أو بالطلب من خلال الاتصال على خدمات أعضاء MetroPlus على 1-800-303-9626. إذا لم تقم باختيار طبيب أسنان، فسيتم اختيار أحدهم بالنيابة عنك. يمكنك دائمًا تغيير طبيب الأسنان. اتصل بطبيبك الحالي لمعرفة ما إذا كان مشاركًا مع HealthPlex.

- إذا كنت بحاجة إلى العثور على طبيب أسنان أو تغيير طبيبك الحالي، فيرجى الاتصال بشركة HealthPlex على 1-888-468-2189 أو يرجى الاتصال بخطة MetroPlus Enhanced على 1-800-303-9626. يعمل ممثلو خدمات الأعضاء على تقديم المساعدة لك. يتحدث الكثير منهم بلغتك أو لديهم تعاقد مع خدمات خط اللغات.
- أبرز بطاقة هوية العضوية للحصول على مزايا رعاية الأسنان. سوف تحصل على بطاقة هوية منفصلة لرعاية الأسنان. عندما تقوم بزيارة الطبيب، ينبغي لك أن تظهر بطاقة الهوية الخاصة بالخطة.
- كما يمكنك الذهاب إلى عيادة أسنان تُدار من قبل مركز طب أسنان أكاديمي بدون إحالة. اتصل بخدمات الأعضاء على 1-800-303-9626 إذا كنت بحاجة إلى مساعدة لتحديد موقع مركز طب أسنان أكاديمي.

الرعاية البصرية

- خدمات طبيب العيون والطبيب الصيدلي وأخصائي البصريات.
- تغطية العدسات اللاصقة والعدسات متعددة الكربونات والأعين الصناعية و/أو استبدال النظارات المفقودة أو التالفة، بما في ذلك الإصلاحات، عند لزوم ذلك طبيًا. تتم تغطية الأعين الصناعية حسب طلب موفر خدمات الخطة
- فحوصات العين، كل عامين عمومًا، ما لم تكن هناك حاجة طبية لإجرائها أكثر من ذلك
- النظارات، مع زوج جديد من الإطارات المصدق عليها من قبل Medicaid كل عامين أو أكثر عند لزوم ذلك طبيًا
- اختبار ضعف الرؤية ووسائل الرؤية المطلوبة من قبل الطبيب
- الإحالات المتخصصة من أجل أمراض ومشكلات العيون

الصيدلية

- الأدوية الموصوفة
- الأدوية غير الموصوفة
- مستلزمات الإنسولين ومرض السكري

- عوامل الإقلاع عن التدخين، بما في ذلك المنتجات غير الموصوفة
- بطاريات سماعات الأذن
- مانع الحمل الطارئ (6 في العام التقويمي)
- المستلزمات الطبية والجراحية

قد تكون مشاركة الصيدلية في الدفع مطلوبة لبعض الأشخاص، لبعض الأدوية ومنتجات الصيدلية. لا يوجد دفع بالمشاركة بالنسبة للأعضاء أو الخدمات التالية:

- المستهلكات الحوامل: أثناء الحمل ولمدة شهرين بعد الشهر الذي تنتهي في فترة الحمل.
- أدوية ومستلزمات تنظيم الأسرة مثل حبوب منع الحمل والواقيات الذكرية والأنثوية والإبر والمحاقن.
- المستهلكون في إدارة رعاية Medicaid الشاملة أو برنامج تنسيق الخدمات.
- المستهلكون في خدمات OMH أو OPWDD المنزلية والمجتمعية - برنامج الإعفاء.
- المستهلكون في برنامج الإعفاء DOH HCBS للأشخاص المصابين بجروح خطيرة في الدماغ.
- أدوية ومستلزمات تنظيم الأسرة مثل حبوب منع الحمل والواقيات الذكرية والأنثوية.
- الدفع العام بالمشاركة
- أدوية علاج الأمراض النفسية والسل

عناصر الوصفة	مبلغ الدفع بالمشاركة	تفاصيل الدفع بالمشاركة
أدوية وصفة اسم العلامة التجارية	1.00\$/3.00\$	الدفع لمرة واحدة بالتشارك لكل وصفة جديدة وكل إعادة تعبئة
أدوية الوصفة العامة	1.00\$	
الأدوية غير الموصوفة، مثل أدوية الإقلاع عن التدخين ومرض السكري	0.50 \$	

- إذا كنت مخولاً للدفع بالمشاركة، سيكون هناك دفعاً بالمشاركة لكل وصفة جديدة وكل إعادة تعبئة.
- إذا كنت مخولاً للدفع بالمشاركة، فستكون مسؤولاً عن 200 دولار كحد أقصى كل عام ميلادي.
- إذا تم نقلك إلى خطة جديدة خلال العام الميلادي، فاحتفظ بالإيصالات كإثبات لعمليات الدفع المشتركة الخاصة بك، أو يمكنك طلب إثبات بعمليات الدفع المشتركة من الصيدلية. سيتعين عليك تقديم نسخة إلى خطتك الجديدة.
- قد تتطلب بعض الأدوية حصول طبيبك على تصريح مسبق قبل كتابة وصفتك. يمكن لطبيبك العمل مع خطة MetroPlus Enhanced للتأكد من أنك تحصل على الأدوية التي تحتاجها. اعرف المزيد عن التصريح المسبق في الأجزاء اللاحقة من هذا الكتيب.
- لديك خيار تحديد مكان تعبئة الوصفات. يمكنك الذهاب إلى أي صيدلية تشارك في خطتنا أو يمكنك صرف وصفاتك الطبية باستخدام الطلب المرسل إلى الصيدلية عبر البريد. لمزيد من المعلومات حول خياراتك، يرجى الاتصال بخدمات الأعضاء على 1-800-303-9626.

رعاية المستشفى

- الرعاية الداخلية
- الرعاية الخارجية
- المختبر، الأشعة السينية، اختبارات أخرى

رعاية الطوارئ

- خدمات رعاية الطوارئ هي إجراءات وأدوية وخدمات لازمة لتقييم الحالة الطارئة أو التعامل معها.
- بعد حصولك على رعاية الطوارئ، قد تكون بحاجة إلى رعاية أخرى للتأكد من استقرار حالتك. حسب حاجتك، قد يتم علاجك في غرفة طوارئ أو في غرفة رعاية داخل مستشفى أو في مكان آخر. يعرف ذلك باسم **خدمات ما بعد استقرار الحالة**.
- لمعرفة المزيد عن خدمات الطوارئ، انظر الصفحة 15.

الرعاية المتخصصة

- تشتمل على الخدمات المقدمة من جانب الممارسين الآخرين، وتتضمن
- أخصائيو العلاج البدني – بحد أقصى 40 زيارة علاجية في العام التقويمي
 - أخصائيو العلاج المهني واللغوي – بحد أقصى 20 زيارة علاجية في العام التقويمي
 - اختصاصي السمع
 - القابلات
 - إعادة التأهيل القلبي
 - تخصص آخر مثل:
- الروماتيزم، أمراض الجهاز الهضمي، الأنف والحنجرة، أمراض الدم / الأورام، أمراض الرئة، الحساسية / المناعة، الأمراض العصبية
- لا تنطبق القيود على عدد زيارات أخصائيو العلاج البدني والمهني واللغوي إذا كنت أقل من 21 عامًا، أو تم تشخيصك على أنك تعاني من إعاقة إنمائية من جانب مكتب الأشخاص الذين يعانون من إعاقات في النمو، أو إذا كانت لديك إصابة خطيرة في الدماغ.
- لمعرفة المزيد عن هذه الخدمات، اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 1-800-303-9626.

مرفق دار الرعاية (دار الرعاية)

- تشتمل على فترات الإقامة قصيرة الأجل أو إعادة التأهيل، والرعاية على المدى البعيد؛
- يجب أن تُطلب من جانب طبيب وأن تكون مصرحًا بها من قبل خطة MetroPlus Enhanced؛
- تتضمن خدمات الرعاية المنزلية التي تشملها التغطية الإشراف الطبي والرعاية الطبية على مدار 24 ساعة، وتقديم المساعدة في الحياة اليومية، والعلاج البدني والعلاج المهني وعلاج مشكلات التخاطب واللغة.

إذا كنت بحاجة إلى إقامة طويلة المدى (دائمة) في إحدى دور الرعاية، فيجب أن تحدد إدارة الخدمات الاجتماعية المحلية ما إذا كنت مستوفيًا لبعض المتطلبات المالية لخطة Medicaid أم لا. ويمكن أن تساعدك خطة MetroPlus Health Plan ودار الرعاية على التقديم. ولا تُعدّ الإقامات طويلة المدى (الدائمة) في دور الرعاية من الميزات التي تغطيها منتجات خطة MetroPlus Health Plan HARP. إذا كنت مؤهلاً للإقامة طويلة المدى الدائمة، فستحتاج إلى إلغاء اشتراكك في خطة MetroPlus Health Plan HARP. وستُعطى هذه الميزة من خلال خدمات Medicaid على أساس رسوم مقابل الخدمة حتى يتم إدراجك في خطة الرعاية المدارة لبرنامج Medicaid.

الرعاية الصحية السلوكية

تشتمل الرعاية الصحية السلوكية على الصحة النفسية وعلاج الإدمان (الكحول والمواد المخدرة) وخدمات إعادة التأهيل. جميع أعضائنا لديهم إمكانية الوصول إلى الخدمات للمساعدة في الصحة العاطفية، أو لتقديم العون في مشكلات تعاطي الكحول والمواد المخدرة. تشتمل هذه الخدمات على ما يلي:

رعاية الصحة النفسية

- علاج تأهيلي نفسي مكثف

- الخدمات الخارجية للمرضى
- العلاج النفسي الداخلي للمرضى
- الرعاية الجزئية بالمستشفى
- الرعاية اليومية المتواصلة
- الخدمات الموجهة للاستشفاء الشخصي
- خدمات الرعاية المجتمعية الفعالة
- الاستشارة الفردية والجماعية
- خدمات التدخل في الأزمات

خدمات علاج الاضطراب الناتج عن تعاطي مواد الإدمان

- العلاج الداخلي والخارجي لمرضى تعاطي مواد الإدمان (الكحول والمواد المخدرة)
- الخدمات الداخلية لإزالة سموم مواد الإدمان
- المواد أفيونية المفعول، وتتضمن العلاج من الميثادون
- العلاج الداخلي للاضطرابات الناتجة عن تعاطي مواد الإدمان
- خدمات العلاج الخارجي لتعاطي المواد المخدرة والكحول
- خدمات الإقلاع عن تعاطي المواد المخدرة

خدمات الصحة السلوكية المنزلية والمجتمعية

تساعدك خدمات الصحة السلوكية المنزلية والمجتمعية على تحقيق أهداف حياتك مثل الحصول على وظيفة أو الالتحاق بمدرسة أو غير ذلك من مجالات الحياة التي تود تحسينها. لمعرفة ما إذا كنت مؤهلاً، يجب أن يُكمل مدير الرعاية الصحية المنزلية كشفًا مختصرًا معك يُوضح ما إذا كان بإمكانك الاستفادة من هذه الخدمات. إذا بيّن الكشف أنه بإمكانك الاستفادة من الخدمات، فسيقوم مدير الرعاية بإكمال تقييم كامل معك لمعرفة احتياجاتك الصحية بالكامل، بما في ذلك الخدمات البدنية والسلوكية والتأهيلية.

تشتمل خدمات الصحة السلوكية المنزلية والمجتمعية على ما يلي:

- إعادة التأهيل النفسي - يساعدك على تنمية مهاراتك لتحقيق أهدافك.
- العلاج والدعم النفسي المجتمعي - هو طريقة للحصول على الخدمات العلاجية التي تحتاجها لفترة قصيرة في موقع تختاره، كمنزلك على سبيل المثال. يساعدك العلاج والدعم النفسي المجتمعي على ربطك ببرنامج علاجي مرخص.
- خدمات التأهيل - يُساعدك على تعلم مهارات جديدة تساعدك على العيش بصورة مستقلة في المجتمع.
- الدعم والتدريب العائلي - لتعليم المهارات للأشخاص الحاضرين في حياتك لمساعدتك على الاستشفاء.
- الاستجمام قصير الأجل - يمنحك مكاناً آمناً تذهب إليه عند حاجتك إلى الخروج من موقف يضع ضغطاً عليك.
- الاستجمام المكثف - يساعدك على الإقامة خارج المستشفى أثناء مرورك بإحدى الأزمات من خلال توفير مكان آمن يتوفر به العلاج الذي تحتاج إليه.
- خدمات الدعم التعليمي يساعدك على إيجاد طرق للعودة إلى المدرسة للحصول على التعليم والتدريب الذي يساعدك على الحصول على وظيفة.

- خدمات ما قبل المهنة - تساعدك على تعلم المهارات اللازمة للاستعداد للوظيفة.
- خدمات التوظيف الانتقالية - تمنحك الدعم لفترة قصيرة أثناء تجربتك وظائف مختلفة. ويشمل ذلك تدريب ما قبل العمل لتعزيز مهارات العمل لمساعدتك على الاحتفاظ بوظيفة تتقاضى عنها الحد الأدنى للأجر أو ما يزيد عنه.
- الخدمات الوظيفية المدعومة المكثفة - تساعدك على العثور على وظيفة بالحد الأدنى للأجر أو ما يزيد عنه والحفاظ عليه.
- الخدمات الوظيفية المدعومة المتواصلة - تساعدك على الاحتفاظ بوظيفتك وتحقيق النجاح بها.
- خدمات الدعم بمشاركة النظراء - يساعدك الأشخاص الذين مروا بنفس التجربة على تحقيق أهدافك الاستثنائية.
- خدمة النقل غير الطبي - النقل إلى الأنشطة غير الطبية المرتبطة بتحقيق هدف ضمن خطة الرعاية.

خدمات أخرى تشملها التغطية

- المعدات الطبية طويلة البقاء / أجهزة السمع / الأطراف الاصطناعية / ووسائل تقويم العظام
- الخدمات المطلوبة بأمر المحكمة
- خدمات الدعم الاجتماعي (المساعدة على الحصول على الخدمات المجتمعية)
- FQHC أو خدمات مماثلة

المزايا التي يمكنك الحصول عليها بموجب خطتنا أو بواسطة بطاقة Medicaid

بالنسبة لبعض الخدمات، يمكنك تحديد مكان حصولك على الرعاية. يمكنك الحصول على هذه الخدمات باستخدام بطاقة عضوية MetroPlus Enhanced. كما يمكنك الذهاب إلى بعض موفري الخدمات الذين سوف يأخذون بطاقة مزايا Medicaid. لست بحاجة إلى الحصول على إحالة من مقدم الرعاية الأولية للحصول على هذه الخدمات. اتصل بخدمات الأعضاء إذا كانت لديك استفسارات على 1-800-303-9626.

تنظيم الأسرة

يمكنك الذهاب إلى طبيب أو عيادة تقبل Medicaid وتقدم خدمات تنظيم الأسرة. أو يمكنك زيارة أحد موفري تنظيم الأسرة التابعين لنا. أو بطريقة أخرى، فإنك لست بحاجة إلى إحالة من PCP الخاص بك. يمكنك الحصول على عقاقير تحديد النسل، وأجهزته (اللولب والعوازل الأنثوية) المتوفرة من خلال وصفة طبية، إضافة إلى منع الحمل الطارئ، والتعقيم، واختبار الحمل، والرعاية قبل الولادة وخدمات الإجهاض. يمكنك أيضاً الاجتماع مع موفر تنظيم الأسرة من أجل اختبار فيروس العوز المناعي البشري والعدوى المنقولة جنسياً والعلاج والاستشارة المرتبطة بها من أجل نتائج اختبارك. تشمل زيارات تنظيم الأسرة أيضاً الفحوصات الخاصة بالسرطان والحالات الأخرى المرتبطة به.

الكشف عن فيروس نقص المناعة والأمراض المنقولة بالاتصال الجنسي

يمكنك أيضاً الحصول على هذه الخدمة في أي وقت من PCP الخاص بك أو أطباء MetroPlus Enhanced. عند حصولك على هذه الخدمة كجزء من زيارة تحديد الأسرة، يمكنك الذهاب إلى أي طبيب أو عيادة تقبل Medicaid وتقدم خدمات تنظيم الأسرة. لست بحاجة إلى إحالة عند حصولك على هذه الخدمة كجزء من زيارة تنظيم الأسرة.

يجب أن يتحدث الجميع مع طبيبيهم حول الحصول على اختبار فيروس العوز المناعي البشري. للحصول مجاناً على اختبار فيروس العوز المناعي البشري حيثما لا يوجد اسمك، اتصل على رقم 1-800-541-AIDS (اللغة الإنجليزية) أو على رقم 1-800-233-SIDA (اللغة الإسبانية).

تشخيص مرض السل وعلاجه

يمكنك اختيار إما الذهاب إلى PCP الخاص بك أو إلى هيئة صحية حكومية بالمقاطعة من أجل إجراء التشخيص. و/أو العلاج. لست بحاجة إلى إحالة للذهاب إلى هيئة صحية حكومية بالمقاطعة.

المزايا باستخدام بطاقة MEDICAID الخاصة بك فقط

توجد بعض الخدمات التي لا تزودها MetroPlus Enhanced. يمكنك الحصول على هذه الخدمات من أي مقدم رعاية يقبل Medicaid من خلال استخدام بطاقة مخصصات Medicaid Benefit الخاصة بك.

النقل

يغطي Medicaid العادي النقل في الحالات الطارئة وغير الطارئة.

للحصول على النقل في الحالات غير الطارئة، يجب أن تتصل أنت أو مقدم الرعاية الخاص بـ Medical Answering Services (MAS) على 1-844-666-6270. وإذا أمكن، يجب أن تتصل أنت أو موفر الرعاية الخاص بك بـ MAS قبل ثلاثة أيام على الأقل من موعدك الطبي وتقديم رقم هوية Medicaid الخاص بك (مثل، AB12345C)، وتاريخ الموعد وزمنه، والعنوان حيثما ستذهب والطبيب الذي سيقوم بالكشف عليك. لمزيد من المعلومات عن كيفية الوصول إلى خدمات النقل الخاصة بك، اتصل على الرقم 1-844-666-6270 أو بادر بزيارة موقعها على الإنترنت www.medanswering.com.

يتضمن النقل في الحالات غير الطارئة: السيارات الملاكي، والحافلات، وسيارات الأجرة، وسيارات الإسعاف والنقل العام.

إذا كانت لديك حالة طوارئ واحتجت إلى الإسعاف، يمكنك الاتصال على رقم 911.

الإعاقات الخاصة بالنمو

- العلاجات طويلة الأجل
- العلاج النهاري
- الخدمات المنزلية
- برنامج تنسيق خدمات Medicaid (MSC) Medicaid Service Coordination
- الخدمات المقدمة بموجب وثيقة الخدمات المنزلية والمجتمعية
- خدمات وثيقة النموذج الطبي (الرعاية المنزلية)

الخدمات التي لا تشملها التغطية

لا توفر كل من MetroPlus Enhanced أو Medicaid هذه الخدمات. إذا حصلت على أيًا من هذه الخدمات، فقد تضطر إلى سداد فاتورة مقابل الحصول عليها.

- الجراحة التجميلية إذا لم تكن مطلوبة طبيًا
- العناصر الشخصية والخاصة بالراحة

- علاجات العقم
- الخدمات من موفر رعاية ليس تابعًا لـ MetroPlus Enhanced، ما لم يكن موفر رعاية مسموح لك بزيارته كما هو مذكور سابقًا في هذا الكتيب، أو ما لم ترسلك MetroPlus Enhanced أو PCP الخاص بك إلى موفر الرعاية ذلك.

قد تضطر إلى الدفع مقابل أي خدمة لا يوافق عليها PCP الخاص بك. أو، إذا ما وافقت على أن تصبح مريضًا صاحب "الدفع الخاص" أو "الدفع الذاتي" قبل حصولك على الخدمة، فيجب عليك الدفع مقابل الحصول على الخدمة.

يتضمن ذلك:

- الخدمات التي لا تشملها التغطية (المذكورة سابقًا)،
- الخدمات غير المصرح بها،
- الخدمات المقدمة من مقدمي رعاية ليسوا تابعين لخطة MetroPlus Enhanced

إذا تلقيت فاتورة

إذا تلقيت فاتورة مقابل علاج أو خدمة تعتقد أنه لا يجب عليك الدفع مقابلها، فلا تتجاهل الأمر. اتصل بـ MetroPlus Enhanced على 1-800-303-9626 على الفور. يمكن أن تساعدك MetroPlus Enhanced في فهم سبب تلقيك فاتورة. إذا لم تكن مسؤولاً عن السداد، فستتصل MetroPlus Enhanced بموفر الرعاية وتساعد في حل المشكلة بالنسبة لك.

يحق لك طلب الحصول على جلسة استماع عادلة إذا كنت تعتقد أنك مطالب بدفع شيء تشمله تغطية Medicaid أو MetroPlus Enhanced. انظر قسم جلسات الاستماع العادلة الذي يرد لاحقًا في هذا الكتيب.

إذا كانت لديك أي أسئلة، فاتصل بخدمات الأعضاء على 1-800-303-9626.

التصديق المسبق

التصديق المسبق:

توجد بعض العلاجات والخدمات التي تحتاج إلى حصولك على موافقة قبل تلقيها أو من أجل أن تصبح قادرًا على الحصول عليها. يُطلق على ذلك **التصديق المسبق**. يمكن أن تطلب ذلك بنفسك أو شخصًا ما نتق به. يجب الموافقة على العلاجات والخدمات التالية قبل الحصول عليها:

يمكن أن يعتمد PCP الخاص بك على الإحالات إلى موفري الرعاية المشاركين من أجل:

- الرعاية المتخصصة
- الخدمات المعملية

يجب أن تحصل أنت أو مقدم الرعاية الأولية الخاص بك على الموافقة من MetroPlus إذا كنت:

- تمت إحالتك إلى مقدم رعاية ليس ضمن شبكة MetroPlus، ما لم تحتج إلى رعاية في غرفة الطوارئ

- حاصلًا على إحالة سارية إلى أخصائي
- مدخلًا إلى مستشفى، ما لم تكن حالة طوارئ أو ولادة طفل
- ستجري جراحة مريض خارجي في أي مستشفى باستثناء مستشفى HHC
- ستجري جراحات تجميلية محتملة لدى أي مرفق
- تتلقى علاجات من أجل اضطرابات الخلل الانتصابي.

- تتلقى رعاية تقويم العمود الفقري يدويًا

- تتلقى اختبار أبوة أو اختبار جيني

- تشارك في التجارب السريرية

الهاتف النصي لضعاف السمع (TTY): 711 27

خدمات الأعضاء 1-800-303-9626

أزمات الصحة السلوكية 1-855-371-9228

- تتلقى علاجًا بالحقن التدريجي في المنزل
- تتلقى عملية زرع
- تتلقى خدمات النقل الطارئ جواً
- تتلقى خدمات النقل غير الطارئ
- تتلقى تخديرًا لجراحة في الفم
- تحتاج إلى عدسات لاصقة
- تحتاج إلى خدمات التحول الجنسي
- تحتاج إلى خدمات المساعدة في الالتزام بالعلاج
- حدد لك ممرض خدمة خاصة في المستشفى
- تم حجزك في مرفق ترميز ممتاز أو مرفق إعادة تأهيل كبير، يتضمن ذلك كافة خدمات الأطباء المزودة خلال الحجز في مرفق الترميز الممتاز.
- تم إدخالك إلى مستشفى من أجل العلاج بالملاحظة المباشرة لمرض السل
- تحصل على خدمات الرعاية المنزلية
- تحصل على خدمات الحالات المتأخرة
- تحصل على خدمات الرعاية الشخصية أو خدمات برنامج المساعدة الشخصية الموجهة للمستهلكين
- طلبت PERS (نظام الاستجابة للطوارئ الشخصية)
- تحصل على رعاية صحية نهائية للبالغين أو رعاية صحية نهائية للبالغين الخاصة بفيروس العوز المناعي البشري
- تحصل على رعاية ترميز منزلية طويلة الأجل
- يتضمن الحصول على أجهزة طبية دائمة أجهزة التقييم، والجراحات الترقيعية، والوصفات الطبية المعوية والإمدادات (يجري الحصول على الوصفة الطبية من خلال مدير مزايا الصيدليات الخاصة بك)
- تحصل على أكثر من 40 زيارة للعلاج البدني، أو 20 زيارة للعلاج المهني أو اللغوي، ومدرج في إحدى الفئات الواردة تاليًا:

- الأطفال حتى 20 عامًا
- أي شخص لديه إعاقة خاصة بالنمو
- أي شخص لديه إصابة بالمخ خطيرة

يُطلق على طلب الحصول على الموافقة على العلاج أو الخدمة طلب التصديق على الخدمة. للحصول على الموافقة على هذه العلاجات أو الخدمات فإنك بحاجة إلى:

الاتصال بخدمات الأعضاء على 1-800-303-9626 أو يمكنك إرسال طلبك عبر الفاكس على 212-908-8521. سيجيب ممثل خدمات الأعضاء عن أي أسئلة لديك بشأن العملية وسيحول اتصالك إلى قسم مراجعة الاستخدام، عند الضرورة. تعتبر مراجعة الاستخدام ما نقوم به لتحديد ما إذا كان العلاج ضروريًا طبيًا وستجري الموافقة عليه أو الدفع مقابله من خلال خطة MetroPlus الصحية أم لا. يتخذ الأطباء والممرضون القرارات. يفعلون ذلك من خلال مراجعة خطة علاجك وفقًا للمعايير المقبولة طبيًا. يتاح فريق مراجعة الاستخدام الخاص بنا من الساعة 8:30 صباحًا حتى الساعة 5:00 مساءً من الاثنين إلى الجمعة. لدينا رقم خط ساخن للرعاية الصحية على مدى 24 ساعة على الرقم 1-800-442-2560 لاستخدامه إذا احتجت إلى الحصول على مساعدة في حل مشكلة طبية. سيرد فريق مراجعة الاستخدام على رسالتك في يوم العمل التالي.

يمكنك أنت أو طبيبك تسليم طلب التصديق على خدمة كتابيًا من خلال إرساله إلى:

MetroPlus Health Plan
160 Water Street, 3rd Floor
New York, NY 10038

Attention: Prior Authorization

ستحتاج أيضًا إلى الحصول على التصديق المسبق إذا كنت ستحصل على إحدى هذه الخدمات الآن، لكنك بحاجة إلى الاستمرار في الحصول على مزيد من الرعاية. ويطلق على هذا **المراجعة المتزامنة**.

ماذا يحدث بعد حصولنا على طلب التصديق على الخدمة الخاص بك:

تعيّن الخطة الصحية فريق مراجعة للتأكد من حصولك على الخدمات التي وعدناك بها. نتحقق من أن الخدمات التي تطلبها مشمولة في خطتك الصحية. يتكون فريق المراجعة من الأطباء والمرضى. مهمتهم هي التأكد من أن العلاج أو الخدمة التي تطلبها لازمة طبيًا ومناسبة لك. يفعلون ذلك من خلال مراجعة خطة علاجك وفقًا للمعايير المقبولة طبيًا.

قد نقرر رفض طلب التصديق على الخدمة أو نوافق عليها مقابل مبلغ أقل من المطلوب. سيتخذ هذه القرارات أخصائي رعاية صحية مؤهلًا. إذا قررنا أن الخدمة المطلوبة غير ضرورية طبيًا، فسيتم اتخاذ القرار مراجع طبي نظير قد يكون طبيًا أو أخصائي رعاية صحية عادة ما يوفر الرعاية التي تطلبها. يمكنك طلب معايير طبية خاصة، ويُطلق على ذلك **معايير المراجعة الطبية**، المستخدمة من أجل اتخاذ القرار الخاص بالضرورة الطبية.

بعد تلقينا طلبك، فسنراجع بموجب إما العملية القياسية أو العملية العاجلة. يمكن أن تطلب أنت أو طبيبك مراجعة سريعة المسار إذا كان من المتوقع أن التأخير سيتسبب في إصابة صحتك بضرر بالغ. في حالة رفض الطلب بإجراء مراجعة عاجلة، فسنبخبرك وستجري معالجة حالتك بموجب عملية المراجعة القياسية.

وسنعمل على تعجيل البت في مراجعتك في الحالات التالية:

- أن يتسبب التأخير في خطورة بالغة على صحتك أو حياتك أو قدرتك أو أدائك الوظيفي؛
- أن يذكر مقدم الرعاية المختص بك أنه لا بد من تعجيل عملية المراجعة؛
- أن تطلب خدمة أكثر مما تحصل عليه الآن.

في جميع الحالات، سنراجع طلبك بالسرعة التي تتطلبها حالتك الطبية على ألا تتجاوز المدة ما هو محدد فيما يلي.

سنخبرك أنت وموفر الرعاية الخاص بك إما عن طريق الهاتف وكتابيًا إذا جرت الموافقة على طلبك أو رفضه. سنخبرك أيضًا بسبب اتخاذ هذا القرار. سنشرح لك الخيارات المتوفرة للالتماسات أو جلسات الاستماع العادلة التي ستتوفر لك إذا لم توافق على قرارنا. (راجع أيضًا قسمي التماسات الخطة وجلسات الاستماع العادلة الواردين لاحقًا في هذا الكتيب).

الأطر الزمنية الخاصة بطلبات التصديق المسبق:

- **المراجعة القياسية:** سنتخذ قرارًا بشأن طلبك في غضون 3 أيام عمل منذ حصولنا على كافة المعلومات التي طلبناها، إلا إنه سيصلك منا الرد على طلبك فيما لا يزيد على 14 يومًا. سنخبرك بحلول اليوم الرابع عشر إذا ما احتاجنا لمزيد من المعلومات.

- **المراجعة العاجلة:** سنتخذ قرارًا وسيتم إخطارك به في غضون 72 ساعة. سنخبرك في غضون 72 ساعة إذا ما احتاجنا إلى مزيد من المعلومات.

الأطر الزمنية الخاصة بطلبات المراجعة المتزامنة:

- **المراجعة القياسية:** سنتخذ قرارًا في غضون يوم عمل واحد منذ حصولنا على كافة المعلومات التي طلبناها، إلا إنه سيصلك منا الرد على طلبك فيما لا يزيد على 14 يومًا. سنخبرك بحلول اليوم الرابع عشر إذا ما احتاجنا لمزيد من المعلومات.
- **المراجعة سريعة المسار:** سنتخذ قرارًا في غضون يوم عمل واحد منذ حصولنا على كافة المعلومات التي طلبناها. سنخبرك بالقرار فيما لا يزيد عن 72 ساعة من تلقينا لطلبك. سنخبرك في غضون يوم عمل واحد إذا ما احتجنا إلى مزيد من المعلومات.

الأطر الزمنية الخاصة للطلبات الأخرى:

- إذا كنت في المستشفى أو قد غادرتها للتو، وتطلب الحصول على الرعاية الصحية المنزلية، فسننتخذ قرارًا في غضون 72 ساعة من تقديمك الطلب.
- إذا كنت تحصل على علاج لاضطرابات الإدمان للمرضى الداخليين، وطلبت الحصول على مزيد من الخدمات قبل خروجك بفترة 24 ساعة على الأقل، فسننتخذ قرارًا في غضون 24 ساعة.
- إذا كنت تطلب الحصول على الرعاية الصحية المنزلية لاضطراب الإدمان الذي قد يتعلق بالمثل أمام المحكمة، فسننتخذ قرارًا في غضون 72 ساعة من تقديمك الطلب.
- إذا كنت تطلب الحصول على الدواء الموصوف للمرضى الخارجيين، فسننتخذ قرارًا في غضون 24 ساعة من تقديمك الطلب.
- يعني بروتوكول العلاج التدرجي أن نطالبك بتناول دواء آخر أولاً، قبل أن نوافق على تناولك الدواء الذي تطلبه. إذا كنت تطلب الموافقة على تخطي بروتوكول العلاج التدرجي، فسننتخذ قرارًا في غضون 24 ساعة من تقديمك الطلب. للأدوية الأخرى، سنتخذ قرارًا في غضون 14 ساعة من تقديمك الطلب.

إذا احتجنا إلى مزيد من المعلومات لاتخاذ إما قرار قياسي أو عاجل بشأن طلب الخدمة الخاص بك، فسوف:

- نراسلك ونخبرك بماهية المعلومات المطلوبة. إذا كان الطلب قيد مراجعة عاجلة المسار، فسننتصل بك مباشرة، ثم سنرسل لك إخطارًا مكتوبًا فيما بعد.
- سنخبرك لماذا التأجيل سيكون في مصلحتك.
- اتخذ قرارًا قبل مرور 14 يوم من تاريخ طلب المعلومات.

يمكنك أنت أو موفر الرعاية الخاص بك أو شخصًا ما تثق فيه بمطالبتنا باستغراق المزيد من الوقت لاتخاذ قرارًا. قد يكون ذلك لأن لديك المزيد من المعلومات التي تود تقديمها إلى الخطة للمساعدة في اتخاذ القرار بشأن حالتك. يمكن إجراء ذلك من خلال الاتصال على 1-800-303-9626 أو مراسلة:

MetroPlus Health Plan
160 Water Street, 3rd Floor
New York, NY 10038
Attention: Prior Authorization

يمكنك أو يمكن لممثلك تقديم شكوى لدى الخطة في حالة عدم موافقتك على قرارنا باتخاذ المزيد من الوقت لمراجعة طلبك. يمكنك أو يمكن لشخص تثق به، تقديم شكوى حول مدة المراجعة لدى إدارة الصحة بولاية نيويورك عن طريق الاتصال على 1-800-206-8125.

خدمات الأعضاء 1-800-303-9626
الهاتف النصي لضعاف السمع (TTY): 711 30
أزمات الصحة السلوكية 1-855-371-9228

سنخطرک بتاريخ موعد انتهاء صلاحية المراجعة. لكن في حالة وجود سبب لم نبلغك بذلك الموعد، فهذا يشبه حالة رفضنا طلب التصديق على الخدمة الخاص بك. إذا لم نستجب لطلب تخطي بروتوكول العلاج التدريجي في الوقت المناسب، فستتم الموافقة على طلبك.

إذا كنت تعتقد أن قرارنا برفض طلب التصديق على الخدمة غير صحيح، فيحق لك الحصول على التماس من الخطة. راجع قسم التماسات الخطة الذي يرد لاحقاً في هذا الكتيب.

القرارات الأخرى بشأن رعايتك:

أحياناً تجري مراجعة متزامنة للرعاية التي تحصل عليها لمعرفة إذا مازالت بحاجة إلى الرعاية. قد نراجع أيضاً العلاجات والخدمات الأخرى التي حصلت عليها بالفعل. يطلق على هذا **المراجعة الارتجاعية**. سنخبرك إذا ما اتخذنا تلك القرارات.

الأطر الزمنية للقرارات الأخرى بشأن رعايتك:

- في معظم الحالات، إذا اتخذنا قراراً بتقليل أو تعليق أو إنهاء خدمة وافقنا عليها بالفعل وتحصل عليها حالياً، فيجب علينا إخبارك قبل تغييرنا الخدمة بمدة 10 أيام على الأقل.
- ويجب علينا إخبارك قبل 10 أيام على الأقل من اتخاذنا أي قرار بشأن الخدمات طويلة الأجل والدعم، مثل الرعاية الصحية المنزلية، والرعاية الشخصية، وCDPAS، والرعاية الصحية النهارية للبالغين ودور الرعاية التمريضية.
- إذا كنا نراجع الرعاية المقدمة في الماضي، فسننخذ قراراً بشأن الدفع مقابلها في غضون 30 يوماً من استلام جميع المعلومات التي نحتاجها من أجل المراجعة الارتجاعية. إذا رفضنا الدفع مقابل خدمة فسندرس إخطاراً إليك وإلى مقدم الرعاية الخاص بك يوم رفض الدفع. وهذه الإخطارات ليست بفواتير. لن يتعين عليك الدفع مقابل أي رعاية حصلت عليها شملت تغطية الخطة أو Medicaid حتى إذا رفضنا الدفع لمقدم الرعاية لاحقاً.

يمكن للشبكة المستقلة للدفاع عن المستهلكين (ICAN) الرد على أسئلتك وتقديم نصائح مجانية مستقلة لك بشأن تغطيتك وشكاواك وخيارات الالتماسات. ويستطيع الموظفون مساعدتك في إدارة عملية الالتماس. اتصل بالشبكة المستقلة للدفاع عن المستهلكين لمعرفة المزيد حول هذه الخدمات:

الهاتف: 1-844-614-8800 (خدمة التحويل للهواتف النصية: 711)

الموقع الإلكتروني: www.icannys.org | البريد الإلكتروني: ican@cssny.org

كيفية الدفع لمقدمي الرعاية لدينا

يحق لك مطالبتنا إذا ما كان لدينا أي ترتيب مالي خاص مع أطبائنا قد يؤثر في استخدامك لخدمات الرعاية الصحية. يمكنك الاتصال بخدمات الأعضاء (على 1-800-303-9626)، إذا كانت لديك تساؤلات محددة. سنرغب أيضاً في أن تعرف أنه يجري الدفع لمعظم مقدمي الرعاية التابعين لنا بإحدى الطرق التالية أو أكثر.

- إذا كان موفري الرعاية (PCPs) التابعين لنا يعملون في عيادة أو مركز صحي، فقد يحصلون على الأرباح على راتب. لا يؤثر عدد المرضى الذين يقومون بالكشف عليهم على هذا.
- قد يحصل موفرو الرعاية التابعين لنا الذين يعملون من مكاتبهم الخاصة على رسم محدد كل شهر لكل مريض عندما يقدمون الرعاية لهذا المريض بصفتهم موفري رعاية. يظل الرسم كما هو سواء احتاج المريض إلى زيارة واحدة أو أكثر من زيارة -- أو حتى دون أي زيارة على الإطلاق. يُطلق على هذا **الأجرة على الفرد**.

خدمات الأعضاء 1-800-303-9626 الهاتف النصي لضعاف السمع (TTY): 711 31

أزمات الصحة السلوكية 1-855-371-9228

- يحصل موفرو الرعاية أحياناً على رسم محدد عن كل شخص في قائمة المرضى الخاصة بهم، إلا أن بعض المال (ربما 10%) يمكن قيده لصندوق الحافز. بنهاية العام، يستخدم هذا الصندوق لمكافأة موفري الرعاية الذين لبوا المعايير الخاصة بالدفع الإضافي التي حددها الخطة.
- قد يجري الدفع لموفري الرعاية أيضاً عن طريق الرسم مقابل الخدمة. هذا يعني أنهم يحصلون على الرسم المتفق عليه بموجب الخطة عن كل خدمة يقدمونها.

يمكنك المساعدة في سياسات الخطة

نُمن أفكارك. يمكنك مساعدتنا في وضع السياسات التي تخدم أعضائنا بشكل أفضل. إذا كان لديك أفكار أخبرنا بشأنها. ربما تود العمل مع أحد أعضاء المجالس الاستشارية أو اللجان. اتصل بخدمات الأعضاء على 1-800-303-9626 لمعرفة كيف يمكنك المساعدة.

الحصول على المعلومات من خدمات الأعضاء

- إليك المعلومات التي يمكنك الحصول عليها بالاتصال بخدمات الأعضاء على 1-800-303-9626.
- قائمة بأسماء أعضاء مجلس إدارة MetroPlus Enhanced وعناوينهم وألقابهم، والمسؤولين والأطراف الحاكمة والملاك والشركاء.
- نسخة من أحدث البيانات المالية/الميزانيات، وملخصات الدخل والنفقات.
- نسخة من أحدث عقد مشترك دفع مباشر فردي.
- معلومات من قسم الخدمات المالية حول شكاوى المستهلكين بشأن MetroPlus Enhanced.
- كيفية حفاظنا على سجلاتك الطبية ومعلومات الأعضاء الخاصة.
- كتابياً، سنخبرك بكيفية مراجعة خطتنا لجودة الرعاية المقدمة لأعضائنا.
- سنخبرك بالمستشفيات وموفري الرعاية الصحية الذين نعمل معهم.
- إذا طالبتنا كتابياً، فنسخر بك بالإرشادات التي نستخدمها لمراجعة الحالات والأمراض التي تشملها تغطية MetroPlus Enhanced.
- إذا طالبتنا كتابياً، فنسخر بك بالمؤهلات المطلوبة وكيف يستطيع موفري الرعاية الصحية تطبيقها على كل جزء من MetroPlus Enhanced الخاصة بنا.
- إذا طالبتنا، فنسخر بك (1) إذا كانت عقودنا أو عقودنا الثانوية تتضمن ترتيبات حوافر أطباء تؤثر على استخدام خدمات الإحالة؛ و، إذا كانت هذه الحالة، (2) أنواع الترتيبات التي نستخدمها؛ و (3) في حالة توفير حماية إيقاف الخسائر للأطباء والمجموعات الطبية.
- المعلومات بشأن كيفية تنظيم شركتك وكيفية عملها.

حافظ على إبلاغنا بالأمر

اتصل بخدمات الأعضاء على 1-800-303-9626 عند حدوث هذه التغييرات في حياتك:

- غيرت اسمك، أو عنوانك أو رقم هاتفك
- لديك تغيير في أهلية Medicaid
- كنت حاملاً
- ولدت
- يوجد تغيير في التأمين الخاص بك
- عند تسجيلك في برنامج إدارة حالات جديد أو حصولك على خدمات إدارة حالة في مجتمع آخر معتمد على المنظمة

إذا لم تعد تحصل بعد ذلك على Medicaid، فراجع الأمر مع الإدارة الصحية لولاية نيويورك. قد تتمكن من التسجيل في برنامج آخر.

إلغاء التسجيل والتحويلات

1. في حالة الرغبة في مغادرة الخطة

يمكنك تجربة الانضمام إلينا لفترة 90 يومًا. يمكنك مغادرة خطة MetroPlus Enhanced وتنضم إلى خطة صحية أخرى في أي وقت خلال هذه الفترة. في حالة عدم مغادرتك خلال فترة 90 يومًا الأولى، ومع ذلك، فإنه يجب عليك البقاء في خطة MetroPlus Enhanced لمدة تسعة أشهر، ما لم يكن لديك سبب وجيه (حجة دامغة).

تتضمن بعض أمثلة الحجج الدامغة:

- خطتنا الصحية لا تستوفي شروط ولاية نيويورك وتعرض الأعضاء للضرر بسببها.
 - انتقالك خارج منطقة الخدمة الخاصة بنا.
 - توافق أنت، والخطة، وإدارة الخدمات الاجتماعية المحلية على أن إلغاء الانضمام هو الأفضل بالنسبة لك.
 - كونك أو أصبحت معفيًا أو مستبعدًا من الرعاية الموجهة.
 - لا نقدم خدمة الرعاية الموجهة من Medicaid التي يمكنك الحصول عليها من أي خطة صحية أخرى في منطقتك.
 - تحتاج إلى خدمة مرتبطة بالميزة التي اخترنا عدم تغطيتها ويعرض حصولك على الخدمة بشكل منفصل صحتك إلى الخطر.
 - لم تتمكن من توفير الخدمات إليك كما اشترطنا بموجب عقدنا مع الولاية.
- لتغيير الخطط:

- اتصل بفريق الرعاية المدارة بإدارة الخدمات الاجتماعية المحلية.
- إذا كنت تعيش في مقاطعات برونكس، أو كينجز، أو نيويورك، أو ريتشموند، أو كوينز، فاتصل بـ New York Medicaid Choice على 1-800-505-5678. يمكن أن يساعدك مستشارو New York Medicaid Choice في تغيير الخطط الصحية.

قد تتمكن من إلغاء التسجيل أو التحويل إلى خطة أخرى عبر الهاتف. إذا اضطررت إلى البقاء في الرعاية الموجهة، فسيتعين عليك اختيار خطة رعاية أخرى.

قد يستغرق الأمر ما بين أسبوعين إلى ستة أسابيع لإجراء المعالجة، بناءً على موعد استلام طلبك. ستتلقى إخطارًا بحدوث التغيير في تاريخ محدد. ستزودك خطة MetroPlus Enhanced بالرعاية التي تحتاجها حتى ذلك الوقت.

يمكنك مطالبتنا بإجراء أسرع إذا كنت تعتقد أن توقيت المعالجة العادية سيتسبب في إلحاق ضرر إضافي بصحتك. يمكنك أيضًا المطالبة بالحصول على إجراء أسرع إذا ما رفعت شكوى بسبب عدم موافقتك على التسجيل. فقط اتصل بإدارة الخدمات الاجتماعية المحلية أو New York Medicaid Choice.

2. قد تصبح غير مؤهل للرعاية المدارة من Medicaid والخطط الصحية والاستشفائية

- قد تضطر إلى مغادرة خطة MetroPlus Enhanced إذا:

- انتقلت خارج المقاطعة أو منطقة الخدمة،
- حولت إلى خطة رعاية موجهة أخرى،
- الانضمام إلى HMO أو خطة تأمين أخرى من خلال العمل،
- دخول السجن، أو
- وبالتالي تفقد أهليتك.

■ إذا اضطرت إلى مغادرة خطة MetroPlus Enhanced أو أصبحت غير مستحق لـ Medicaid، فقد تتوقف كافة خدماتك بشكل مفاجئ، بما في ذلك أي رعاية تحصل عليها في المنزل. اتصل بـ New York Medicaid Choice على 1-800-505-5678 في الحال في حالة حدوث ذلك.

3. يمكن أن نطالبك بمغادرة خطة MetroPlus Enhanced

قد تفقد أيضًا عضوية خطة MetroPlus Enhanced، إذا كنت غالبًا ما:

- ترفض العمل مع موفر الرعاية الخاص بك بخصوص رعايتك،
- لا تحافظ على المواعيد،
- تذهب إلى غرفة الطوارئ من أجل رعاية غير طارئة،
- لا تتبع قواعد خطة MetroPlus Enhanced،
- لم تملء الاستمارات بأمانة أو لم تقدم معلومات حقيقية (ارتكبت فعلاً احتياليًا)،
- تصرفت بطرق تصعب علينا بذل أفضل جهدنا من أجلك أنت والأعضاء الآخرين حتي بعد محاولتنا حل المشكلات.

يمكن أيضًا أن تفقد عضوية خطة MetroPlus Enhanced، إذا ما أسأت إلى أعضاء الخدمة، أو مقدمي الرعاية، أو العاملين أو ألحقت بهم الضرر.

4. في حالة فقدان تغطية Medicaid: قد تتمكن برامج رعاية غير المؤمن عليهم من المصابين بفيروس العوز المناعي البشري من مساعدتك.

إذا كنت مريضًا بفيروس العوز المناعي البشري وفقدت تغطية Medicaid، فقد تتأهل إلى برامج رعاية غير المؤمن عليهم من المصابين بفيروس العوز المناعي البشري التابع للإدارة الصحية لولاية نيويورك (aka ADAP). توفر هذه البرامج خدمات التغطية المحدودة لرعاية فيروس العوز المناعي البشري وعلاجه. إذا كان لديك تأمين صحي خاص، فقد تتمكن أيضًا من الحصول على المساعدة في دفع أقساط تأمينك. اتصل على رقم (2437) 1-800-542-AIDS للحصول على مزيد من المعلومات.

5. مهما كان سبب إلغاء انضمامك، فسوف نعد خطة خروج لك لمساعدتك في الحصول على الخدمات التي تحتاجها.

التماسات الخطة

توجد بعض العلاجات والخدمات التي تحتاج إلى حصولك على موافقة قبل تلقيها أو من أجل أن تصبح قادرًا على الحصول عليها. يُطلق على ذلك التصديق المسبق. يُطلق على طلب الحصول على الموافقة على العلاج أو الخدمة طلب التصديق على الخدمة. وردت هذه العملية مسبقًا في هذا الكتيب. يُطلق على إشعار قرارنا برفض طلب التصديق على الخدمة أو الموافقة عليها مقابل مبلغ أقل من المطلوب قرار الرفض المبدئي.

إذا لم تكن راضيًا عن قرارنا بشأن رعايتك، فثمة خطوات يمكنك اتخاذها.

يمكن أن يطلب موفر الرعاية الخاص بك إعادة النظر:

إذا اتخذنا قرارًا بأن طلب التصديق على الخدمة الخاص بك ليس ضروريًا طبيًا أو كان تجريبيًا أو بحثيًا؛ ولم نتحدث مع طبيبك بشأن الأمر، فقد يطلب منك طبيبك التحدث مع مدير الخطة الطبي. سيتحدث المدير الطبي مع طبيبك في غضون يوم عمل واحد.

ويمكنك تقديم التماس لدى الخطة:

إذا كنت تعتقد أن قرارنا بشأن طلب التصديق على الخدمة غير صحيح، فيحق لك مطالبتنا بالنظر في الرعاية التي نتلقاها ثانية. يطلق على هذا التماسات الخطة.

- لديك **60 يومًا** من تاريخ إشعار قرار الرفض المبدئي لطلب التماس من الخطة.
- يمكنك الاتصال بخدمات الأعضاء على 1-800-303-9626 إذا كنت بحاجة إلى مساعدة في طلب التماسات الخطة أو في اتباع خطوات عملية الالتماس. يمكننا المساعدة إذا كنت تعاني من أي احتياجات خاصة مثل إعاقات البصر أو السمع، أو إذا كنت بحاجة إلى خدمة ترجمة.
- ويمكنك طلب التماس الخطة بنفسك، أو أن تطلب من شخص آخر المطالبة به نيابة عنك، كأحد أفراد الأسرة، أو صديق، أو طبيب أو محام. وستحتاج أنت وهذا الشخص إلى التوقيع على البيان الذي تذكر فيه رغبتك في أن يمتلك هذا الشخص بالإضافة إلى وضع التاريخ عليه.
- لن نعاملك بطريقة مختلفة أو نتصرف بطريقة سيئة معك لأنك تقدمت بطلب التماس لدى الخطة.

الاستمرار أثناء وقت اتخاذ قرار يخص تلقي الخدمة:

إذا اتخذنا قرارًا بتقليل أو تعليق أو إنهاء خدمة تحصل عليها حاليًا، فقد يمكنك الاستمرار في تلقي الخدمة أثناء انتظارك للرد على طلب الالتماس. يتعين عليك طلب "التماسات الخطة" في الوقت المناسب.

- خلال عشرة أيام من إخبارك بتغيير الرعاية التي تحصل عليها؛ أو
- بحلول تاريخ تغيير الخدمة المحدد مسبقًا، أيهما أبعد.

إذا كان الرد على طلبك بالالتماس لدى الخطة قد جاء بالرفض، يمكنك دفع ثمن أي خدمات إضافية تم تلقيها.

ويمكنك الاتصال أو التراسل لتقديم طلب التماس. عندما تطلب التماسًا لدى الخطة، أو بعد تقديمك الطلب بفترة وجيزة، ستحتاج إلى أن تقدم إلينا:

- اسمك وعنوانك
- معرف المسجل
- الخدمات التي طلبتها وسبب (أسباب) الالتماس
- أي معلومات ترغب منّا في مراجعتها، مثل السجلات الطبية، أو خطاب الطبيب، أو أي معلومات أخرى تشرح سبب احتياجك إلى هذه الخدمة.
- أي معلومات محددة ذكرنا أننا نحتاج إليها في إشعار قرار الرفض المبدئي.
- ولمساعدتك في الإعداد للالتماس، يمكنك طلب الاطلاع على التوجيهات الإرشادية والسجلات الطبية والمستندات الأخرى التي نستعين بها لاتخاذ قرار الرفض المبدئي. إذا تم تعجيل الالتماس لدى الخطة، فقد تكون المدة الزمنية لمنحنا المعلومات التي تود منا مراجعتها قصيرة. ويمكنك طلب الاطلاع على هذه المستندات أو أن تطلب نسخة مجانية بالاتصال على 1-800-303-9626.

ويمكنك أن تقدم لنا معلوماتك وأوراقك بالهاتف أو الفاكس أو البريد:

رقم الهاتف 1-800-303-9626
الفاكس 1-212-908-8824
البريد
Appeals Coordinator
160 Water Street, 3rd Floor
New York, NY 10038

إذا كنت تطلب التماساً لدى الخطة عن طريق الهاتف، فيجب أن ترسل إلينا الالتماس لدى الخطة كتابة، ما لم يكن التماساً عاجلاً.

إذا كنت تطلب خدمة أو مقدم رعاية خارج الشبكة:

- إذا ذكرنا أن الخدمة التي طلبتها لا تختلف كثيراً عن الخدمة المتاحة لدى أحد مقدمي الرعاية المشاركين في الخطة، فيمكنك أن تطالبنا بالنظر فيما إذا كانت الخدمة ضرورية طبيًا لك أم لا. وسيتعين عليك أن تطلب من الطبيب إرسال هذه المعلومات مع الالتماس الخاص بك:
 - (1) إفادة طبية خطية من طبيبك بأن الخدمة من خارج الشبكة تختلف تمامًا عن تلك التي يمكنك الحصول عليها من قبل مقدم الرعاية المشارك في الخطة. يجب أن يكون طبيبك معتمدًا أو مؤهلًا من قبل مجلس الأطباء الأمريكي وأن يكون متخصصًا في تقديم نوع الخدمة التي طلبها.
 - (2) تقديم وثيقتين طبيتين أو علميتين تثبتان أن الخدمة التي تطلب الحصول عليها ذات فائدة أكبر بالنسبة إليك، ولن تُلحق بك ضررًا أكبر المقارنة بالخدمة التي يمكنك الحصول عليها من قبل مقدم الرعاية المشارك في الخطة.
 - إذا كنت تعتقد أن مقدم الخدمة المشارك في خطتنا لم يتلق التدريب المناسب أو ليست لديه الخبرة المناسبة لتقديم الخدمة، فيمكنك مطالبتنا للتحقق مما إذا كان من الضروري من الناحية الطبية الإحالة خارج نطاق الشبكة. وسيتعين عليك أن تطلب من الطبيب إرسال هذه المعلومات مع الالتماس:
 - (1) إفادة خطية بأن مقدم الرعاية المشارك لا يُوفر التدريب ولا يمتلك الخبرة المناسبة لتلبية احتياجاتك،
 - (2) تقديم توصية بموفر من خارج الشبكة يتمتع بالخبرة والتدريب المناسب يكون قادرًا على تقديم الخدمة.
- يجب أن يكون طبيبك معتمدًا أو مؤهلًا من قبل مجلس الأطباء الأمريكي وأن يكون متخصصًا في تقديم نوع الخدمة التي طلبها.

إن لم يرسل الطبيب هذه المعلومات، فسنواصل مراجعة الالتماس الخاص بك. إلا أنك قد لا تكون مؤهلًا لتقديم التماس خارجي. راجع قسم الالتماس الخارجي الذي يرد لاحقًا في هذا الكتيب.

ما يحدث بعد إرسال طلب الالتماس لدى الخطة:

- في غضون 15 يومًا، سنرسل لك خطابًا لإبلاغك بأننا نعمل على التماسك لدى الخطة.
- سنرسل إليك نسخة مجانية من السجلات الطبية وأي معلومات أخرى سنستخدمها لاتخاذ قرار الالتماس. إذا تم تعجيل الالتماس لدى الخطة، فقد تكون المدة الزمنية لمراجعتنا للمعلومات قصيرة.
- يمكنك أيضًا تقديم المعلومات التي سيجري استخدامها في عملية اتخاذ القرار شخصيًا أو كتابيًا. اتصل بخطة MetroPlus Enhanced على 1-800-303-9626 إذا لم تكن متيقنًا من ماهية المعلومات التي ستقدمها لنا.
- سيتخذ القرار بشأن التماسات الخطة الخاصة بالشؤون الطبية أخصائيو رعاية صحية مؤهلون ممن لم يتخذوا القرار الأول، وسيكون أحدهم على الأقل مراجع نظير طبي.

- سيعالج القرارات غير الطبية أشخاصًا يشغلون مناصب أعلى من الأشخاص الذين عملوا على قرارك الأول.
- ستحصل على الأسباب الخاصة بقرارنا وتفسيرنا الطبي، إذا استلزم الأمر. يُطلق على إشعار قرار التماسات الخطة برفض طلبك أو الموافقة عليه مقابل مبلغ أقل من المطلوب قرار الرفض النهائي.
- إذا كنت تعتقد أن قرار الرفض النهائي غير صحيح:
 - يمكنك طلب جلسة استماع عادلة. راجع قسم جلسات الاستماع العادلة الذي يرد لاحقًا في هذا الكتيب.
 - لبعض القرارات، يمكنك طلب التماس خارجي. راجع قسم الالتماس الخارجي في هذا الكتيب.
 - يمكنك تقديم شكوى لدى الإدارة الصحية لولاية نيويورك من خلال الاتصال على 1-800-206-8125.

الأطر الزمنية لالتماسات الخطة:

- **التماسات الخطة القياسية:** إذا كانت لدينا كافة المعلومات التي نحتاجها، فسوف نخبرك بقرارنا في غضون ثلاثين يومًا من تاريخ تقديم التماسك لدى الخطة.
- **التماسات الخطة العاجلة:** إذا كان لدينا جميع المعلومات التي نحتاجها، فستتخذ قرارات التماسات الخطة العاجلة في غضون يومي عمل من تقديم التماسك، على ألا تزيد أقصى مدة لها عن 72 ساعة من وقت تقديم الالتماس.
 - سنخبرك في غضون 72 ساعة إذا ما احتجنا لمزيد من المعلومات.
 - إذا تم رفض طلب المزيد من علاج الإدمان للمريض الداخلي قبل 24 ساعة على الأقل من مغادرة المستشفى، فستتخذ قرارًا بشأن طلبك خلال 24 ساعة.
 - سنخبرك بقرارنا بالهاتف وسنرسل لك إخطارًا مكتوبًا فيما بعد.

ستجري مراجعة التماسك لدى الخطة من خلال العملية سريعة المسار إذا:

- طلبت أو طلب طبيبك مراجعة التماسك لدى الخطة بموجب العملية سريعة المسار. شرح طبيبك كيف سيتسبب هذا التأخير في إلحاق الضرر بصحتك. في حالة رفض الطلب بإجراء العملية سريعة المسار، فسنخبرك وستجري مراجعة التماسك لدى الخطة بموجب عملية المراجعة القياسية؛ أو
- جرى رفض طلبك عند مطالبتك بمتابعة الحصول على الرعاية التي تحصل عليها حاليًا أو احتجت إلى مد الخدمة التي يتم توفيرها؛ أو
- جرى رفض طلبك عندما مطالبتك بالرعاية الصحية المنزلية بعدما كنت في المستشفى؛ أو
- جرى رفض طلبك عند مطالبتك بالحصول على المزيد من علاج اضطراب الإدمان للمرضى الداخليين على الأقل بمدة 24 ساعة قبل مغادرتك المستشفى.

إذا احتجنا إلى مزيد من المعلومات أكثر حول اتخاذ قرار عاجل أو قياسي حول التماسك لدى الخطة، فسوف:

- نرسل لك المعلومات المطلوبة كتابةً. إذا كان الطلب قيد مراجعة عاجلة المسار، فسننتصل بك مباشرة، ثم سنرسل لك إخطارًا مكتوبًا فيما بعد.
- سنوضح لك لماذا سيكون التأخير لصالحك؛
- نتخذ قرارًا قبل مرور 14 يومًا من تاريخ طلب المعلومات.

يمكنك أو يمكن لمقدم الرعاية الخاص بك أو شخص ما تثق فيه مطالبتنا باستغراق المزيد من الوقت لاتخاذ قرار. قد يكون ذلك لأن لديك المزيد من المعلومات التي تود تقديمها إلى الخطة للمساعدة في اتخاذ القرار بشأن حالتك. يمكن إجراء ذلك من خلال الاتصال على 1-800-303-9626 أو المراسلة كتابيًا.

يمكنك أو يمكن لممتلكك تقديم شكوى لدى الخطة في حالة عدم موافقتك على قرارنا باتخاذ المزيد من الوقت في مراجعة التماسك لدى الخطة. يمكنك أو يمكن لشخص تثق به، تقديم شكوى حول مدة المراجعة لدى إدارة الصحة بولاية نيويورك عن طريق الاتصال على 1-800-206-8125.

إذا لم تتلق ردًا على التماسك لدى الخطة أو لم نتخذ قرارًا في الوقت المناسب، بما في ذلك مد الوقت، فيمكنك طلب جلسة استماع عادلة. راجع قسم جلسات الاستماع العادلة الذي يرد لاحقًا في هذا الكتيب.

إذا لم نتخذ قرارًا بشأن التماسك لدى الخطة في الوقت المناسب، وذكرنا أن الخدمة التي تطلبها (1) ليست ضرورية طبيًا؛ أو (2) تجريبية أو استقصائية؛ أو (3) لا تختلف كثيرًا عن الرعاية التي تتلقاها من شبكة الخطة؛ أو (4) متاحة لدى مقدم رعاية مشارك يتمتع بالتدريب والخبرة المناسبة لتلبية احتياجاتك، فسيتم عكس الرفض الأصلي. بمعنى أنه سيتم الموافقة على تقديم الخدمة لك.

الالتامسات الخارجية

تتمتع بحقوق أخرى للالتماس إذا ذكرنا أن الخدمة التي تطلبها:

- 1) ليست ضرورية طبية؛ أو
- 2) تجريبية أو استقصائية؛ أو
- 3) لا تختلف كثيرًا عن الرعاية التي تتلقاها من شبكة الخطة؛ أو
- 4) متاحة لدى مقدم رعاية مشارك يتمتع بالتدريب والخبرة المناسبة لتلبية احتياجاتك، وحينها سيتم عكس الرفض الأصلي.

مع أنواع القرارات هذه، يمكنك طلب التماس خارجي مستقل من ولاية نيويورك. ويسمى التماسًا خارجيًا لأنه يتم الفصل فيه من قبل مراجعين لا يعملون لصالح خطة التأمين أو في الولاية. ويكون هؤلاء المراجعون مؤهلين ومعتمدين من ولاية نيويورك. يجب أن تكون الخدمة متضمنة في الخطة أو أن يكون علاجًا تجريبيًا أو تجربة سريرية أو علاجًا من مرض نادر. يمكن تقديم الالتماس الخارجي دون دفع مقابل.

قبل تقديم التماس خارجي:

- عليك تقديم التماس لدى الخطة والحصول على قرار الرفض النهائي؛ أو
- إذا لم تتلق الخدمة، وكنت تطلب التماسًا عاجلاً لدى الخطة، يمكنك طلب التماس خارجي عاجل في نفس الوقت. لا بد أن يحدد طبيبك ما إذا كان الالتماس الخارجي العاجل ضروريًا أم لا؛ أو
- اتفقت مع شركة التأمين على تخطي عملية طلب الالتماس لدى الخطة والبدء مباشرة في طلب التماس خارجي؛ أو
- يمكنك إثبات أن الخطة لم تتبع القوانين عند معالجتها لطلب الالتماس لديها.

سيكون أمامك 4 أشهر من وقت استلامك لقرار الرفض النهائي للخطة لتقديم طلب التماس خارجي. إذا قمت بالاتفاق مع شركة التأمين على تخطي عملية طلب الالتماس لدى الخطة، فسيتم عليك حينها طلب التماس خارجي خلال 4 أشهر من وقت الاتفاق.

لطلب التماس خارجي، أكمل الاستمارة وأرسلها لقسم الخدمات المالية. يمكنك أيضًا الاتصال بخدمات الأعضاء على 1-800-303-9626 إذا كنت بحاجة إلى مساعدة في إرسال الطلب. يتعين عليك كما يتعين على أطباءك توفير المعلومات اللازمة حول مشكلتك الطبية. تنص استمارة الالتماس الخارجي على المعلومات اللازمة.

إليك بعض طرق الحصول على الاستمارة:

- اتصل بقسم الخدمات المالية على 1-800-400-8882

الهاتف النصي لضعاف السمع (TTY): 711 38

خدمات الأعضاء 1-800-303-9626

أزمات الصحة السلوكية 1-855-371-9228

- بادر بزيارة موقع قسم الخدمات المالية على www.dfs.ny.gov
- اتصل بشركة التأمين على 1-800-303-9626

سيتم البت في التماسك الخارجي خلال 30 يومًا. قد يحتاج الأمر إلى المزيد من الوقت (قد يصل إلى 5 أيام عمل) إذا قام مراجعو الالتماس الخارجي بطلب المزيد من المعلومات. سيتم إخبارك وإخبار شركة التأمين بالقرار النهائي خلال يومين من اتخاذ القرار.

يمكنك التعجيل بالحصول على قرار إذا:

- قال الطبيب إن التأجيل سيتسبب في ضرر على صحتك؛ أو
- إذا كنت في المستشفى بعد ذهابك إلى غرفة الطوارئ وترفض الخطة الحصول على الرعاية في المستشفى.

ويطلق على ذلك التماس خارجي عاجل. سيبت مراجع الالتماس الخارجي العاجل في الأمر خلال 72 ساعة أو أقل.

إذا تم رفض طلب المزيد من علاج اضطراب الإدمان للمريض الداخلي قبل 24 ساعة على الأقل من مغادرة المستشفى، فسنتخذ قرارًا حول طلبك خلال 24 ساعة، وسنستمر في تغطية تكاليف بقاءك إذا:

- قمت بطلب التماس عاجل لدى الخطة خلال 24 ساعة،
 - وقمت بطلب التماس خارجي عاجل في نفس الوقت.
- سنستمر في تغطية نفقات بقاءك في المستشفى حتى صدور قرار بشأن التماساتك. سنصدر القرار حول التماسك العاجل لدى الخطة خلال 24 ساعة. سيصدر القرار في التماسك الخارجي العاجل خلال 72 ساعة.

سيخبرك كل من مراجع الالتماس الخارجي والخطة بالقرار مباشرة بالتليفون والفاكس. وسيتم إرسال خطاب بالقرار المتخذ لاحقًا.

إذا طلبت التماسًا لدى الخطة، وتلقيت قرار رفض نهائيًا يرفض أو يقلل أو يعلق أو يوقف خدمتك، فيمكنك طلب جلسة استماع عادلة. يمكنك طلب جلسة استماع عادل أو التماس خارجي أو كلاهما. إذا قمت بطلب جلسة استماع عادلة وطلب التماس خارجي، فإن قرار مسؤول جلسة الاستماع العادلة هو ما سيتم الأخذ به.

جلسات الاستماع العادلة

يمكنك طلب جلسة استماع عادلة من ولاية نيويورك، في الحالات التالية:

- إذا لم تكن راضيًا عن قرار إدارة الصحة بولاية نيويورك، وفرع وزارة الصحة بالولاية حول بقاءك أو رحيلك من MetroPlus Enhanced.
- إذا لم تكن راضيًا عن قرار اتخذناه حول تقييد خدماتك. إذا كنت تشعر أن القرار يحد من مخصصات Medicaid. يتاح أمامك 60 يومًا من تاريخ إشعار قرار نية التقييد لطلب جلسة استماع عادلة. في حالة طلب جلسة استماع عادلة في غضون 10 أيام من تاريخ إشعار نية التقييد أو من تاريخ سريان التقييد، أيهما أبعد، يمكنك الاستمرار في الحصول على الخدمات إلى حين الحصول على قرار جلسة الاستماع العادلة. إلا أنه في حالة خسارتك جلسة الاستماع العادلة، فقد تضطر لدفع ثمن الخدمات التي تلقيتها أثناء انتظار القرار.
- عدم رضاك عن قرار الطبيب بعدم تقديم الخدمات التي قمت بطلبها. شعرت أن قرار الطبيب سيوقف أو يحد من تأمين Medicaid لابد أن تقدم شكوى لدى MetroPlus Enhanced. في حالة اتفاق MetroPlus Enhanced مع طبيبك، يمكنك طلب التماس لدى الخطة. إذا حصلت على قرار الرفض النهائي، فيتاح أمامك 120 يومًا من تاريخ إشعار قرار الرفض النهائي لطلب جلسة استماع عادلة لدى الولاية.

- إذا لم تكن راضيًا عن قرار اتخذناه حول الرعاية الصحية المقدمة لك. إذا كنت تشعر أن القرار يحد من مخصصات Medicaid. لست راضيًا عن قرار اتخذناه بشأن:
 - تقليل أو تعليق أو إيقاف الرعاية التي كنت تتلقاها؛ أو
 - رفض رعاية طلبتها؛
 - رفض الدفع لرعاية تلقيتها؛ أو
 - عدم السماح لك بالتنازع حول المبالغ المدفوعة المشتركة أو مبالغ أخرى تدين بها أو مبالغ دفعتها مقابل رعايتك الصحية.
- يجب أولاً أن تطلب التماساً لدى الخطة وأن تحصل على قرار الرفض النهائي. يتاح أمامك 120 يوماً من تاريخ إشعار قرار الرفض النهائي لطلب جلسة استماع عادلة.

إذا طلبت التماساً لدى الخطة، وتلقيت قرار رفض نهائيًا يرفض أو يقلل أو يعلق أو يوقف خدمتك، فيمكنك الاستمرار في الحصول على الخدمات التي طلبها طبيبك بينما تنتظر البت في طلب جلسة الاستماع العادلة. يجب أن تطلب جلسة الاستماع العادلة خلال 10 أيام من تاريخ وصول إشعار قرار الرفض النهائي أو من تاريخ سريانه، أيهما أبعد. ولكن إذا طلبت الاستمرار في تلقي الخدمات، وخسرت جلسة الاستماع العادلة، فقد تضطر إلى الدفع مقابل الخدمات الطبية التي تلقيتها في الفترة التي انتظرت فيها القرار.

- طلبت التماساً لدى الخطة، وانتهت المدة التي يتعين علينا فيها اتخاذ قرار، بما في ذلك أي مدد إضافية. إذا لم تتلق ردًا على التماسك لدى الخطة أو لم تتخذ قرارًا في الوقت المناسب، فيمكنك طلب جلسة استماع عادلة.

القرار الذي سيصلك من مسئول جلسة الاستماع العادلة سيكون قرارًا نهائيًا.

يمكنك استخدام إحدى الطرق التالية لطلب جلسة الاستماع العادلة:

1. بالهاتف - اتصل على 1-800-342-3334 مجانًا
2. بالفاكس - 518-473-6735
3. عبر الإنترنت - www.otda.state.ny.us/oah/forms.asp
4. بالبريد - NYS Office of Temporary and Disability Assistance
Office of Administrative Hearings
Managed Care Hearing Unit
P.O. Box 22023
Albany, New York 12201-2023

عند طلب جلسة الاستماع العادلة حول قرار اتخذته MetroPlus Enhanced، يجب علينا إرسال نسخة من ملف الأدلة. هذه هي المعلومات التي استخدمناها لاتخاذ قرارنا حول تغطية الرعاية الصحية الخاصة بك. ستصل هذه المعلومات إلى مسئول القرار عن طريق الخطة لتبرير قرارنا. إذا لم يتوفر الوقت لإرسالها إليك بالبريد، فنحضر صورة من ملف الأدلة إلى جلسة الاستماع العادلة نيابة عنك. إذا لم يصلك ملف الأدلة قبل أسبوع من جلسة اتخاذ قرارك، يمكنك الاتصال على 800-303-9626 والاستفسار عنها.

تذكر، يمكنك إرسال شكوى في أي وقت إلى قسم إدارة الصحة بولاية نيويورك بالاتصال على 1-800-206-8125.

يمكن للشبكة المستقلة للدفاع عن المستهلكين (ICAN) الرد على أسئلتك وتقديم نصائح مجانية مستقلة لك بشأن تغطيتك وشكاواك وخيارات الالتماسات. ويستطيع الموظفون مساعدتك في إدارة عملية الالتماس. اتصل بالشبكة المستقلة للدفاع عن المستهلكين لمعرفة المزيد حول هذه الخدمات:

الهاتف: 1-844-614-8800 (خدمة التحويل للهواتف النصية: 711)
الموقع الإلكتروني: www.icannys.org | البريد الإلكتروني: ican@cssny.org

إجراءات الشكاوى

الشكاوى:

نتمنى أن تنال تغطية خطة التأمين الصحي لدينا رضاك في حالة وجود مشكلة، تحدث إلى مقدم الرعاية الأولية الخاص بك، أو اتصل أو راسل خدمات الأعضاء. يمكن حل معظم المشكلات في الحال. إذا كانت لديك مشكلة أو نزاع يخص الخطة أو الخدمة يمكنك إرسال شكوى للخطة. سيتم التعامل مع جميع المشكلات التي لم يتم حلها في الحال عبر الهاتف وأي شكوى تصلنا عبر البريد معها وفقاً للإجراءات المذكورة التالية:

يمكنك الاتصال بخدمات الأعضاء على 1-800-303-9626 إذا كنت بحاجة إلى مساعدة في تقديم شكوى أو في اتباع خطوات عملية تقديم الشكاوى. يمكننا المساعدة إذا كنت تعاني من أي احتياجات خاصة مثل إعاقات البصر أو السمع، أو إذا كنت بحاجة إلى خدمة ترجمة.

لن نصعب الأمور عليك أو نتخذ أي قرار ضدك بسبب شكاواك.

يحق لك أيضاً الاتصال بقسم إدارة الصحة بولاية نيويورك بشأن شكاواك على 1-800-206-8125 أو مراسلة: Complaint Unit, Bureau of Consumer Services, OHIP DHPKO 1CP-1609, New York State Department of Health, Albany, New York 12237

يمكنك أيضاً التواصل مع إدارة الخدمات الاجتماعية المحلية بشأن شكاواك في أي وقت. يمكنك الاتصال بقسم الخدمات المالية بولاية نيويورك (على 1-800-342-3736) إذا كانت شكاواك متعلقة بشأن الفواتير.

كيفية إرسال شكوى لدى خطتنا.

ويمكنك تقديم الشكاوى بنفسك، أو أن تطلب من شخص آخر تقديمها نيابة عنك، كأحد أفراد الأسرة، أو صديق، أو طبيب أو محام. وستحتاج أنت وهذا الشخص إلى التوقيع على البيان الذي تذكر فيه رغبتك في أن يمثلك هذا الشخص بالإضافة إلى وضع التاريخ عليه.

لتقديم الشكاوى عبر الهاتف، اتصل بخدمات الأعضاء على 1-800-303-9626، من يوم الاثنين إلى السبت من 8 صباحاً إلى 8 مساءً. إذا قمت بالاتصال بعد ساعات العمل، فاترك رسالة. سوف نتصل بك مرة ثانية في يوم العمل التالي. إذا كنا بحاجة لمعلومات إضافية، فسننتواصل معك.

يمكنك تقديم شكوى إلينا كتابة بإرسالها إلى:

MetroPlus Health Plan
160 Water Street, 3rd Floor
New York, NY 10038

Attention: Complaints Manager

الهاتف النصي لضعاف السمع (TTY): 711 41

خدمات الأعضاء 1-800-303-9626

أزمات الصحة السلوكية 1-855-371-9228

أو الاتصال على رقم خدمات الأعضاء وطلب استمارة الشكوى. وينبغي إرسالها بالبريد إلى

MetroPlus Health Plan
160 Water Street, 3rd Floor
New York, NY 10038
Attention: Complaints Manager

الخطوات التالية:

إذا لم تتمكن من حل المشكلة مباشرةً عبر الهاتف أو بعد استلام الشكوى المكتوبة، سنقوم بإرسال خطاب لك خلال 15 يوم عمل. سينص الخطاب على:

- اسم الموظف المسئول عن شكواك
- كيفية الاتصال بهذا الشخص
- إذا كنا بحاجة لمعلومات إضافية

فيمكنك أيضًا توفير المعلومات التي ستتم الاستعانة بها في مراجعة شكواك بالحضور شخصيًا أو إرسالها كتابة. فاتصل بخطة MetroPlus Enhanced على 1-800-303-9626 إذا لم تكن متيقنًا من ماهية المعلومات التي ستقدمها لنا.

ستتم مراجعة شكواك من قِبَل أكثر شخص مؤهل. إذا احتوت شكواك على أمور تحليلية، سيتم مراجعتها من قِبَل أكثر من طبيب مختص.

بعد مراجعة الشكوى:

- سنخبرك بقرارنا خلال 45 يوم من تاريخ الحصول على كل المعلومات اللازمة للرد على شكواك، ولكن سيصلك ردنا خلال 60 يوم من وصول شكواك إلينا. سنرسل إليك خطاب نخبرك فيه بأسباب قرارنا.
- إذا كان التأخير سيشكل خطرًا على صحتك، فنسحب بقرارنا خلال 48 يومًا من تاريخ الحصول على كل المعلومات اللازمة للرد على شكواك، ولكن سيصلك ردنا خلال 7 أيام من وصول شكواك إلينا. سنتصل بك لنخبرك بقرارنا أو سنحاول الوصول إليك لإعلامك. سيصلك خطاب لاحقًا بعد الاتصال بك خلال 3 أيام عمل.
- سنخبرك بطرق إعادة الشكوى في حالة عدم رضاك عن قرارنا. وسنرفق لك الاستمارات التي قد تحتاج إليها.
- في حالة عدم قدرتنا على اتخاذ قرار بشأن شكواك لعدم توفر المعلومات لدينا، فنرسل لك خطابًا لإخبارك.

التماسات الشكاوى:

في حالة عدم موافقتك على قرارنا، يمكنك أو يمكن لأي شخص تتق به أن تقدم شكوى التماس لدى الخطة.

كيفية تقديم التماسات الشكاوى:

- في حالة عدم رضاك عن قرارنا، يتاح لك 60 يوم عمل من تاريخ استلام قرارنا لتقديم طلب شكوى التماس؛
- ويمكنك تقديم شكوى الالتماس بنفسك أو أن تطلب من شخص تثق به تقديمها نيابة عنك؛
- ويجب أن تكون شكوى الالتماس كتابية. إذا قدمت طلب شكوى الالتماس عبر الهاتف، فيجب أن يتبعه طلب مكتوب إلى:

MetroPlus Health Plan
160 Water Street, 3rd Floor
New York, NY 10038
Attention: Complaints Manager

ما يحدث بعد إرسال طلب التماس الشكاوى:

بعد حصولنا على التماس الشكوى الخاص بك، سنقوم بإرسال خطاب لك خلال 15 يوم عمل. سينص الخطاب على:

- اسم الموظف المسئول عن التماس شكواك
- كيفية الاتصال بهذا الشخص
- إذا كنا بحاجة لمعلومات إضافية

سيتم مراجعة التماس شكواك بواسطة شخص أو أكثر مؤهلين على مستوى أعلى ممن قاموا بصياغة القرار الأول في شكواك السابقة. إذا تضمن التماس شكواك أمورًا سريرية، فسيتم مراجعتها من قبل واحد أو أكثر من الأطباء المهنيين المؤهلين ومن ضمنهم على الأقل طبيب واحد مستعرض من النظراء لم يكن جزءًا من اتخاذ القرار حول شكواك السابقة.

إذا كانت لدينا جميع المعلومات التي نحتاج إليها، فسنخبرك بقرارنا خلال 30 يوم عمل. في حالة أن أي تأجيل سيؤثر على حالتك الصحية سيصلك قرارنا خلال 2 يوم عمل من تاريخ استلامنا كل المعلومات اللازمة لتوصل لقرار بشأن الاستئناف. ستحصل على الأسباب الخاصة بقرارنا وتفسيرنا الطبي، إذا استلزم الأمر. إذا لم يرضيك ذلك، يمكنك أو يمكن لأي شخص تثق به، تقديم شكوى لإدارة الصحة بولاية نيويورك على 1-800-206-8125.

يمكن للشبكة المستقلة للدفاع عن المستهلكين (ICAN) الرد على أسئلتك وتقديم نصائح مجانية مستقلة لك بشأن تغطيتك وشكاواك وخيارات الالتماسات. ويستطيع الموظفون مساعدتك في إدارة عملية الالتماس. اتصل بالشبكة المستقلة للدفاع عن المستهلكين لمعرفة المزيد حول هذه الخدمات:

الهاتف: 1-844-614-8800 (خدمة التحويل للهواتف النصية: 711)

الموقع الإلكتروني: www.icannys.org | البريد الإلكتروني: ican@cssny.org

حقوقك ومسئولياتك

حقوقك

كعضو في MetroPlus Enhanced، من حقك...:

- أن نعتني بك باحترام، بغض النظر عن حالتك الصحية، جنسك عرقك، لونك، دينك، أصولك، عمرك، حالتك الاجتماعية، أو ميولك الجنسية.
- أن نخبرك بالمكان والزمان والطريقة للحصول على خدمات MetroPlus Enhanced.
- أن يخبرك الطبيب المختص بمشكلاتك، طريقة حلها، ونتائج المترتبة على ذلك بلغة تفهمها.
- أن تحصل على رأي طبيب آخر.
- أن توافق على أي علاج أو خطة للرعاية الصحية بعد أن يتم شرحها لك بالكامل.
- أن ترفض الرعاية وأن يتم إخبارك بالمخاطر المترتبة على ذلك.
- رفض اقتراح أن يتم نقلك إلى بيت للرعاية الصحية وأن يتم إخبارك بعناصر الرعاية البدنية والسلوكية التي ستحتاجها في حالة عدم نقلك إلى بيت رعاية صحية.
- أن تحصل على نسخة من ملفك الطبي، ومناقشته مع الطبيب المختص، وطلب تصحيح أو تعديل الملف إذا أمكن.
- تأكد من أن ملفك الطبي هو أمر خاص ولم يتم مشاركة المعلومات به مع أي طرف آخر باستثناء ما ينص عليه القانون، والعقد، وبعد أخذ موافقتك.
- أن تستخدم نظام شكاوى MetroPlus Enhanced لتقديم أي شكوى، أو إرسال الشكوى لقسم وزارة الصحة بولاية نيويورك أو قطاع ولاية نيويورك الصحي في أي وقت تشعر فيه أنك لم تكن منصفًا.
- أن تلجأ إلى نظام القرار العادل بالولاية:
- أن توكل شخص (من الأقارب، الأصدقاء، أو محامي... إلخ) أن يتحدث نيابة عنك في حالة عدم استطاعتك للحديث عن نفسك حول رعايتك الصحية وعلاجك.
- أن تتلقى رعاية لائقة ومحترمة في بيئة آمنة ونظيفة وخالية من القيود غير اللازمة.

مسئولياتك

كعضو في MetroPlus Enhanced، توافق على:

- أن تعمل مع فريق الرعاية الصحية على حماية وتحسين حالتك الصحية.
- أن تفهم الطريقة التي يعمل بها نظام الرعاية الصحية.
- أن تتابع نصائح الطبيب المختص، وفي حالة وجود أي شك، عليك بسؤال الطبيب.
- الرجوع إلى طبيبك المختص، في حالة عدم تحسنك أو طلب رأي ثاني.
- أن تعامل فريق الرعاية الصحية باحترام تقبل أن تعامل به.
- إخبارنا بأي مشكلة واجهتها مع فريق عمل الرعاية الصحية. الاتصال بخدمات الأعضاء.
- الالتزام بالمواعيد. في حالة رغبتك في إلغاء الموعد، عليك الاتصال في أقرب وقت.
- اللجوء إلى غرف الطوارئ في حالات الطوارئ فقط.
- الاتصال بطبيبك المختص إذا احتجته، حتى بعد ساعات العمل.

توجيهات مسبقة

قد تجد نفسك في موقف وغير قادر على اتخاذ قرار يخص رعايتك الصحية. عندما تقوم بوضع خطة مسبقة، يمكنك تنسيق ذلك بشكل مسبق. أولاً، اخبار أهلك، وأصدقائك، وطبيبك بطبيعة الطرق العلاجية التي ترغب أو لا ترغب فيها. ثانيًا، يمكنك توكيل

شخص بالغ تثق به كي يتخذ هذه القرارات نيابة عنك. تأكد من استشارة طبيبك المختص، أو عائلتك، أو أي من المقربين إليك لإخبارهم برغباتك. ثالثاً، يفضل أن تصوغ رغباتك في نص مكتوب. المستندات المذكورة التالية قد تساعدك. اللجوء إلى محامي أمر غير ضروري، ولكن يمكنك استشارة محامي إذا رغبت في ذلك. يمكنك تغيير رأيك، وتغيير هذه المستندات في أي وقت. يمكننا أن نساعدك على فهم هذه المستندات والحصول عليها. وهي لا تؤثر على حقك في الحصول على تأمين صحي لائق. وغرضها الوحيد هو التأكد من معرفة أطراف أخرى برغباتك في حالة عدم قدرتك على الحديث نيابة عن نفسك.

توكيل الرعاية الصحية

بهذا المستند، يمكنك توكيل شخص آخر بالغ تثق به (عادة ما يكون صديق أو فرد من العائلة) لاتخاذ القرار المتعلق برعايتك الصحية في حالة عدم قدرتك على ذلك. إذا قمت بذلك، عليك الحديث مع الشخص الذي ترغب في توكيله كي يعلم ما ترغب فيه.

الإنعاش القلبي الرئوي (CPR) وعدم الإنعاش (DNR)

من حقك أن تقرر ما إذا كنت ترغب في اتخاذ أي إجراءات طارئة لإنعاش القلب والرئتين إذا توقفا. في حالة عدم رغبتك في ذلك، بما فيه الإنعاش القلبي الرئوي (CPR)، عليك أن تصوغ رغبتك في نص مكتوب. سيعطيك طبيبك بطلب عدم الإنعاش (DNR) لإدراجه في ملفك الطبي. يمكنك أيضاً الحصول على استمارة عدم إنعاش لحملها معك أو وضع إسورة حول رسغك كي تخبر أي مسعف بأنك لا ترغب في إنعاش قلبك إذا توقف.

بطاقة متبرع الأعضاء

هذه البطاقة التي يمكن حملها في المحفظة تقول أنك ترغب في التبرع بأعضائك للآخرين عند وفاتك. أيضاً، انظر الجهة الخلفية لرخصة قيادتك لإخبار الآخرين ما إذا كنت ترغب في التبرع بأعضائك للآخرين.

تُرِكَت هَذِهِ الصَّفْحَةُ فَارِغَةً عَمْدًا
لِتُرِكَ مَسَاحَةٌ لِلتَّعْدِيلَاتِ الْمَحَلِّيَّةِ

(مَلْحُوظَةٌ:

أرقام الهواتف الهامة

1-800-303-9626	مقدم الرعاية الأولية (PCP) الخاص بك..... خدمات الأعضاء لدى MetroPlus Enhanced وحدات أخرى....(مثل خط التمريض السريع، مراجعة الاستخدام، إلخ) أقرب غرفة طوارئ.....
1-800-206-8125	إدارة الصحة بولاية نيويورك (لشكاوى)..... شكاوى مكتب الصحة العقلية شكاوى مكتب إدمان الكحوليات والعقاقير أمين المظالم مكتب المقاطعة للخدمات الاجتماعية.....
1-800-505-5678	معلومات عن الرعاية المدارة لبرنامج Medicaid في ولاية نيويورك إدارة الصحة بولاية نيويورك
1-800-541-AIDS (2437)	برنامج Medicaid Choice في ولاية نيويورك
1-800-233-SIDA (7432)	الخط الساخن لمرض الإيدز بولاية نيويورك.....
1-800-369-AIDS (2437)	اللغة الإسبانية.....
1-800-TALK-HIV (8255-448)	أجهزة الاتصال للصم (TDD).....
1-800-542-AIDS (2437)	الخط الساخن لمرض الإيدز بولاية نيويورك (إنجليزي وإسباني).....
1-518-459-0121	برامج رعاية الإيدز غير التابعة للتأمين التحويل، ثم 1-518-459-0121..... أجهزة الاتصال للصم (TDD).....
1 855-693-6765	الرعاية الطبية للأطفال Child Health Plus
1-800-541-AIDS (2437)	- التأمين الصحي المجاني أو منخفض التكلفة للأطفال برنامج PartNer للمساعدة.....
1- (212) 693-1419	- في مدينة نيويورك (المحاسبة غير الهادفة للربح CNAP).....
1-(800)-772-1213	إدارة التأمينات الاجتماعية.....
1-800-942-6906	الخط الساخن للعنف المنزلي بولاية نيويورك.....
1-800-942-6908	اللغة الإسبانية.....
1-800-810-7444	لضعاف السمع
1-800-514-0301	خط المعلومات لقانون الأمريكيين ذوي الإعاقة (ADA)...
1-800-514-0383	أجهزة الاتصال للصم (TDD)..... الصيدلية المحلية..... مقدمو الرعاية الصحية الأخرى:

مواقع إلكترونية مهمة

MetroPlus Enhanced
www.metroplus.org/enhanced

إدارة الصحة بولاية نيويورك
www.health.ny.gov

مكتب الصحة
العقلية بولاية
نيويورك
www.omh.ny.gov

مكتب إدمان
الكحوليات
والعقاقير بولاية
نيويورك
www.oasas.ny.gov

معلومات عن الإيدز من إدارة الصحة بولاية نيويورك
www.treathiv1.com/info

برامج الإيدز غير المؤمن عليها
<http://www.health.state.ny.us/diseases/aids/resources/adap/index.htm>

دليل الموارد لاختبارات الإيدز
www.health.ny.gov/diseases/aids/general/resources/resource

مركز مدينة نيويورك لإدارة الصحة والسلامة العقلية
www.health.ny.gov

معلومات عن الإيدز لمركز مدينة نيويورك لإدارة الصحة والسلامة العقلية
www.nyhiv.com/office_of_aids_policy_dohmh_hiv_aids_bureau.html